



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

Pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (privind prestarea serviciilor sociale în domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate)

În temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, și al Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 155-159, art. 508), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 824/2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 122-124, art. 831), cu modificările ulterioare, se abrogă.

2. Hotărârea Guvernului nr. 711/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 148-149, art. 810), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

2.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

2.2. pe tot parcursul textului anexelor, cuvântul „integrare” se substituie cu cuvântul „incluziune”, iar cuvintele „dizabilități mintale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „dizabilități intelectuale și psihosociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

2.3. în Regulament:

2.3.1. la punctul 2, cuvântul „specializat” se substituie cu cuvintele „de sprijin pentru viață independentă și incluziune socială a persoanelor cu dizabilități”;

2.3.2. la punctul 3, subpunctul 3) se abrogă;

2.3.3. la punctul 3 subpunctul 4), la punctele 29, 34, 36, 52, la punctul 56 subpunctul 3), la punctele 57, 59, 64, la punctul 68 subpunctele 7) și 8), cuvintele „managerul de caz”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

2.3.4. punctul 5 va avea următorul cuprins:

„5. Scopul Serviciului este de a oferi ghidare și sprijin persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale într-un mediu de viață apropiat celui familial, pentru a facilita tranziția către o viață independentă în comunitate.”;

2.3.5. denumirea secțiunii a 2-a din capitolul III va avea următorul cuprins:

„Secțiunea a 2-a Comisia multidisciplinară”;

2.3.6. punctul 8 va avea următorul cuprins:

„8. Comisia multidisciplinară (în continuare – *Comisia*) este un organ constituit prin decizia prestatorului, format din specialiști în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (de toate nivelurile), reprezentantul autorității administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială se prestează Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, psihiatrul și un reprezentant al societății civile.”;

2.3.7. punctul 17 va avea următorul cuprins:

„17. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale depun o cerere de solicitare a plasamentului în Serviciu direct la prestator sau la unitatea de asistență socială din raza domiciliului lor.”;

2.3.8. la punctul 18, subpunctul 4) se completează textul „, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

2.3.9. la punctele 24 și 25, cuvintele „managerul de caz” se substituie cu cuvintele „prestatorul de serviciu”;

2.3.10. punctul 31 se abrogă;

2.3.11. la punctul 32, cuvintele „managerul de caz”, în primul enunț, se substituie cu cuvintele „prestatorul de serviciu”, iar în enunțul al doilea, se substituie cu textul „Managerul (șeful/șefa) Serviciului”;

2.3.12. la punctul 33, cuvintele „managerul de caz” se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, iar în enunțul al doilea, cuvintele „de managerul de caz” se exclud;

2.3.13. la punctul 38, cuvintele „managerului de caz” se substituie cu cuvântul „prestatorului”, iar cuvintele „și al doilea” se exclud;

2.3.14. la punctul 40:

2.3.14.1. la subpunctele 1)-4), cuvintele „managerul de caz”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

2.3.14.2. la subpunctul 6), cuvintele „managerului de caz” se substituie cu cuvintele „planului individualizat de asistență”;

2.3.15. la punctul 41, partea introductivă va avea următorul cuprins:

„**41.** Revizuirea planului individualizat de asistență se efectuează conform procedurilor din managementul de caz, de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, cu implicarea beneficiarului, a echipei multidisciplinare și a personalului angajat în serviciu, în următoarele termene:”;

2.3.16. la punctul 47, cuvintele „și raportează managerului de caz” se exclud;

2.3.17. la punctul 48, cuvintele „managerul de caz”, în ambele cazuri, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

2.3.18. punctul 58 se abrogă;

2.3.19. punctul 63 va avea următorul cuprins:

„**63.** Prestatorul de serviciu efectuează supervizarea activității personalului Serviciului la intervale regulate de timp.”;

2.3.20. la punctul 67:

2.3.20.1. partea introductivă va avea următorul cuprins:

„**67.** Prestatorul elaborează structura de personal a Serviciului și fișele de post. Personalul Serviciului include: managerul (șeful/șefa) Serviciului și/sau lucrătorul social. Managerul (șeful/șefa) Serviciului este responsabil de:”;

2.3.20.2. la subpunctul 5), cuvintele „supervizorul său” se substituie cu cuvântul „prestatorul”;

2.3.20.3. la subpunctul 6), textul „supervizorul său și consiliu, după caz,” se substituie cu cuvintele „prestatorul de serviciu”;

2.3.21. punctul 69 va avea următorul cuprins:

„**69.** Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

2.3.22. la punctul 72, cuvintele „devizului de cheltuieli al” se substituie cu cuvântul „bugetului”;

2.3.23. în anexa nr. 1 la Regulament:

2.3.23.1. se completează cu subpunctul 5¹⁾ cu următorul cuprins:

„5¹⁾ după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială, anexă a certificatului de încadrare în grad de dizabilitate și capacitate de muncă”;

2.3.23.2. la subpunctul 12), cuvintele „managerul de caz” se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”;

2.3.23.3. subpunctul 16) se abrogă;

2.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 711/2010

STANDARDE **minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință protejată”**

Capitolul I **PRINCIPII DE ORGANIZARE A SERVICIULUI**

Standardul 1. Informarea despre Serviciu

1. Prestatorul de serviciu asigură informarea și promovarea accesibilă a persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora cu privire la dreptul la Serviciul social „Locuință protejată” (în continuare – *Serviciu*) și la criteriile de eligibilitate.

2. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități și/sau membrii familiilor acestora sunt informați despre Serviciu, grupul-țintă de beneficiari și criteriile de eligibilitate pentru Serviciu.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune și aplică o procedură de informare și promovare prin care se explică în mod clar că serviciul este destinat exclusiv persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

2) Informațiile despre Serviciu distribuite de către prestator sunt elaborate în format accesibil (ușor de citit/ușor de înțeles).

3) Prestatorul de serviciu organizează întâlniri periodice cu instituții și organizații relevante pentru informarea acestora cu privire la activitatea Serviciului, beneficiile oferite și condițiile acestuia.

Standardul 2. Accesul persoanelor cu dizabilități la Serviciu

4. Serviciul este disponibil persoanelor cu vârsta de peste 18 ani, cu dizabilități intelectuale și psihosociale, dezinstituționalizate sau aflate în risc de a fi instituționalizate, care conștientizează și își dirijează acțiunile personale, dar necesită ghidare și sprijin pentru tranziția către trai independent în comunitate.

5. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale eligibile au acces egal la Serviciu, fără discriminare.

6. Indicatorii de realizare:

1) Proceduri scrise de admitere în Serviciu, iar prestarea acestuia se realizează conform procedurii și termenelor stabilite.

2) Prestatorul de serviciu aplică criteriile de eligibilitate stabilite, iar admiterea beneficiarilor se efectuează cu respectarea acestora.

Standardul 3. Accesibilitate și condiții de locuit

7. Prestatorul dezvoltă Serviciul într-o casă la sol sau într-un apartament, amplasate în comunitate, fără a se deosebi de alte gospodării din vecinătate. Condițiile de trai din cadrul Serviciului corespund necesităților individuale ale beneficiarilor, fiind evaluate și ajustate periodic.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului locuiesc într-un mediu sigur, accesibil și prietenos, care le oferă confort fizic și psihologic, precum și viață privată în condiții de demnitate.

9. Indicatorii de realizare:

1) Locuința dispune de spații funcționale: dormitoare, cameră de zi, bucatărie și spații igienico-sanitare.

2) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu locativ de minimum 9 m² (sau minimum 10 m² pentru persoanele utilizatoare de fotolii rulante fără motor).

3) Într-o locuință sunt plasați minimum doi și maximum șase beneficiari, cu respectarea normelor de spațiu și de compatibilitate.

4) Locuința este dotată cu mobilier, echipamente, electrocasnice sigure, funcționale și adaptate nevoilor de sprijin ale beneficiarilor.

5) Spațiile sunt adecvat iluminate și accesibile pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv pentru utilizatori de fotolii rulante fără motor.

6) Beneficiarii au acces liber la toate spațiile din locuință, cu respectarea drepturilor și intimității celorlalți.

7) Beneficiarii pot aduce obiecte personale și își pot amenaja spațiul propriu conform preferințelor.

8) Locuințele în care sunt plasate persoane utilizatoare de fotolii rulante asigură accesibilitate la întreg interiorul locuinței și la spațiile din exteriorul acesteia.

9) Beneficiarii raportează, prin evaluări periodice, un nivel adecvat de confort, siguranță și satisfacție față de mediul de trai.

Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile persoanei cu dizabilități

10. Prestatorul de serviciu respectă, protejează și asigură drepturile persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale în procesul de evaluare și de prestare a serviciului.

11. Rezultatul scontat: Persoana cu dizabilități intelectuale și psihosociale este informată, consultată și participă la luarea deciziilor care o vizează, în procesul de prestare a serviciului.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul, în cadrul procedurii de monitorizare și de evaluare a Serviciului, urmărește aplicarea principiilor nondiscriminării și ale participării persoanei cu dizabilități intelectuale și psihosociale în toate etapele care vizează prestarea serviciului.

2) Personalul Serviciului este instruit, în cadrul programelor de formare inițială și continuă, privind abordarea bazată pe drepturile persoanelor cu dizabilități în Serviciu.

3) Persoanele cu dizabilități, beneficiare ale Serviciului, sunt informate și instruite cu privire la drepturile lor și la rolul de a face alegeri în procesul de luare a deciziilor informate, în planificarea asistenței și a sprijinului necesar în cadrul Serviciului.

Standardul 5. Abordarea centrată pe persoană

13. Prestarea serviciului se bazează pe abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, de prestare și de evaluare a Serviciului, în vederea asigurării îngrijirii și sprijinului adaptate nevoilor individuale.

14. Rezultatul scontat: Îngrijirea și sprijinul acordate beneficiarilor sunt adaptate nevoilor individuale, ca urmare a aplicării abordării centrate pe persoană în procesele de planificare, de prestare și de evaluare a serviciului.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține și aplică planuri individualizate de asistență și sprijin pentru beneficiari.

2) Planurile individualizate sunt revizuite periodic, în funcție de nevoile beneficiarilor.

3) Măsurile prevăzute în planurile individualizate de asistență sunt implementate conform procedurilor prestatorului.

4) Prestatorul de serviciu monitorizează periodic nivelul de satisfacție a beneficiarilor față de îngrijirea și sprijinul oferite.

Standardul 6. Abordare multidisciplinară

16. Prestatorul de serviciu asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și de prestare a serviciului, implicând specialiști din domeniile relevante, precum sănătate, educație, muncă, asistență juridică etc.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarilor li se acordă sprijin multidisciplinar, în funcție de nevoile identificate.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Implicarea specialiștilor din domeniile relevante în procesele de planificare și prestare a serviciului.
- 2) Planurile individualizate de asistență reflectă contribuția echipei multidisciplinare.
- 3) Beneficiarii beneficiază de sprijin adaptat nevoilor lor individuale, identificat prin evaluare multidisciplinară.

Standardul 7. Confidențialitatea și prelucrarea datelor cu caracter personal

19. Prestatorul asigură respectarea confidențialității în prestarea serviciului, iar datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

20. Rezultatul scontat: Prestatorul de serviciu respectă demnitatea, dreptul la viață privată și asigură securitatea datelor cu caracter personal care sunt utilizate exclusiv conform scopului Serviciului.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură internă clară privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.
- 2) Toți angajații Serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea și procedura de prelucrare a datelor cu caracter personal.
- 3) Beneficiarii sunt informați despre drepturile lor privind datele personale și modalitatea de prelucrare a acestora.
- 4) Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ

Standardul 8. Evaluarea inițială și complexă

22. Prestatorul de serviciu, după caz, în colaborare cu reprezentanți ai centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități, deține o procedură de evaluare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale recomandate pentru Serviciu, conform procedurii managementului de caz.

23. Rezultatul scontat: Evaluarea inițială și complexă a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale prezintă dovezi despre necesitatea admiterii în Serviciu, cu oportunități ulterioare de tranziție către o viață independentă în comunitate.

24. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea inițială și complexă se realizează de către asistentul social comunitar de la locul de trai al solicitantului sau, după caz, de către asistentul social din instituția rezidențială, cu participarea Comisiei.

2) Raportul de evaluare inițială și complexă este întocmit conform procedurii de management de caz și cuprinde necesitățile individuale de sprijin, pentru dezvoltarea deprinderilor necesare pentru viața autonomă și incluziunea socială și profesională.

3) Rapoartele de evaluare inițială și complexă sunt transmise Comisiei în a cărei rază teritorială funcționează Serviciul, în vederea validării necesităților identificate și a aprobării măsurilor de intervenție.

Standardul 9. Admiterea în Serviciu

25. Prestatorul de serviciu deține și utilizează o procedură privind admiterea beneficiarilor în Serviciu.

26. Rezultatul scontat: În Serviciu sunt admise persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale care au nevoie de ghidare și sprijin pentru viață independentă în comunitate.

27. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de admitere, conform criteriilor de eligibilitate stabilite.

2) Decizia Comisiei privind admiterea persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale în Serviciu.

3) Planul individualizat de asistență, elaborat de către asistentul social comunitar sau asistentul social din instituția din care este dezinstituționalizată persoana.

4) Acordul de colaborare, semnat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului și beneficiar.

Standardul 10. Planul individualizat de asistență

28. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului sprijin pentru realizarea activităților cotidiene, astfel încât acesta să ducă o viață independentă și autonomă în comunitate.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului beneficiază de sprijin și este încurajat să participe la diferite evenimente publice și procese decizionale care vizează drepturile și incluziunea persoanelor cu dizabilități.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarul Serviciului are un plan individualizat de asistență, elaborat participativ.
- 2) Planul individualizat de asistență stabilește obiectivele ce urmează a fi realizate în perioada aflării în Serviciu, inclusiv accesul la alte servicii din comunitate.
- 3) Numărul beneficiarilor aflați în plasament de probă și durata efectivă a acestuia, inclusiv cazurile de prelungire aprobate de către Comisie.
- 4) Beneficiarul participă activ la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență, la revizuirea acestuia care se realizează cel puțin o dată pe an.
- 5) Prestatorul de serviciu monitorizează și evaluează gradul de implementare a planului individualizat de asistență, în baza procedurii aprobate.

Standardul 11. Monitorizarea și evaluarea implementării planului individualizat de asistență

31. Prestatorul de serviciu dispune și aplică o procedură eficientă de monitorizare și de evaluare a implementării planului individualizat de asistență.

32. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește ghidare și sprijin în cadrul Serviciului, conform prevederilor planului individualizat de asistență.

33. Indicatorii de realizare:

- 1) Persoana responsabilă de serviciu din partea prestatorului efectuează vizite obligatorii în Serviciu după cum urmează:
 - a) de două ori pe săptămână, pe parcursul primei luni;
 - b) săptămânal, în lunile a doua și a treia;
 - c) o dată la două săptămâni până la împlinirea a șase luni de la admiterea beneficiarului în Serviciu;
 - d) lunar, după șase luni.
- 2) În timpul vizitelor sunt colectate informații privind:
 - a) starea sănătății, sănătatea fizică și sănătatea mintală a beneficiarului;
 - b) gradul de implementare a planului individualizat de asistență;
 - c) progresele înregistrate de beneficiar pe perioada aflării în Serviciu;
 - d) opinia beneficiarului cu privire la traiul în Serviciu;
 - e) participarea beneficiarului în procesul de luare a deciziilor care îl vizează;
 - f) incluziunea beneficiarului în Serviciu și în comunitate.

3) Raportul de monitorizare include constatările și recomandările privind implementarea planului individualizat de asistență, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia și oportunitatea continuării perioadei de prestare a serviciului.

Standardul 12. Suspendarea și încetarea Serviciului

34. Prestatorul de serviciu dispune și aplică o procedură clară, transparentă și echitabilă privind încetarea sau suspendarea plasamentului în Serviciu.

35. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de un proces corect, previzibil și sigur de suspendare sau încetare a plasamentului, cu respectarea procedurilor legale.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu suspendă sau încetează prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru.
- 2) Condițiile de suspendare sau de încetare a plasamentului sunt aduse la cunoștința beneficiarului/reprezentantului legal într-un mod accesibil acestuia.
- 3) Decizia privind suspendarea sau încetarea plasamentului este arhivată în dosarul beneficiarului.
- 4) Beneficiarii Serviciului declară că au înțeles condițiile în care plasamentul poate fi încetat sau suspendat.

Capitolul III TIPURILE DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 13. Sănătatea și mediul sănătos de viață

37. Prestatorul asigură beneficiarilor din Serviciu supravegherea stării de sănătate și oferă suport în luarea deciziilor pentru un mod sănătos de viață.

38. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități din Serviciu asigură în locuință un mediu curat și sigur, conform cerințelor sanitare, și adoptă un mod sănătos de viață.

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii sunt sprijiniți să procure și să utilizeze în mod eficient produsele de igienă personală și produsele de curățenie necesare pentru Serviciu.
- 2) Beneficiarii iau decizii privind alimentația, cu sprijinul personalului în cazul recomandărilor medicale sau dietetice.
- 3) Personalul organizează periodic sesiuni de informare în format accesibil despre sănătatea fizică, mintală, sexuală și reproductivă, precum și despre modul sănătos de viață.

Standardul 14. Sprijin pentru încadrarea în muncă

40. Prestatorul de serviciu facilitează accesul beneficiarilor la programe de educație vocațională/formare profesională și la suport pentru angajare pe piața muncii.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt sprijiniți să acceseze servicii de educație vocațională/formare profesională pentru a dobândi cunoștințe și competențe specifice unei anumite meserii sau ocupații, în vederea integrării pe piața muncii.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii au stabilit un obiectiv în planul individualizat de asistență privind educația vocațională/formarea profesională și incluziunea în muncă.
- 2) Colaborări cu instituții sau organizații, inclusiv cu subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței muncă, pentru programe de educație vocațională și formare profesională adaptate beneficiarilor.
- 3) Beneficiarii Serviciului sunt sprijiniți să identifice un loc de muncă și să se angajeze, inclusiv prin măsuri speciale de suport în angajare și acomodare.

Standardul 15. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale

43. Prestatorul de serviciu asigură condiții și sprijină dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și alte persoane, garantând dreptul acestuia la trai independent în comunitate.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarul menține și dezvoltă relații personale cu familia și mediul familial în cadrul Serviciului, într-un mediu sigur și respectuos față de demnitatea și autonomia sa.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) Planul individualizat de asistență prevede măsuri pentru dezvoltarea mediului familial în cadrul Serviciului și consolidarea relațiilor cu familia și persoanele apropiate pentru beneficiar.
- 2) Personalul Serviciului este informat și instruit cu privire la importanța și modalitățile de menținere a relațiilor personale ale beneficiarilor.
- 3) Prestatorul de serviciu facilitează vizite, convorbiri telefonice, corespondență și alte forme de comunicare, respectând dorințele și interesul superior al beneficiarului.

Standardul 16. Suport pentru beneficiari în gestionarea banilor personali

46. Prestatorul de serviciu asigură suport beneficiarului în gestionarea banilor și oferă sprijinul necesar pentru utilizarea corectă și eficientă a acestora.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarul utilizează în mod responsabil mijloacele financiare deținute, în scopul autonomiei și incluziunii sociale.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarul Serviciului este sprijinit în gestionarea mijloacelor financiare proprii.
- 2) Beneficiarul este informat să înțeleagă veniturile proprii, să planifice cheltuielile și să participe activ la luarea deciziilor privind gestionarea banilor.
- 3) Beneficiarul cunoaște valoarea veniturilor și a cheltuielilor personale; în cazul în care nu cunoaște, managerul (șeful/șefa) Serviciului ține evidența în mod transparent a tuturor veniturilor și cheltuielilor beneficiarului.
- 4) Beneficiarul este sprijinit să utilizeze servicii financiare de bază (card bancar, plăți online, retrageri din bancomat).

Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Standardul 17. Managementul Serviciului

49. Managementul Serviciului este realizat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, care asigură planificarea, coordonarea, monitorizarea și evaluarea calității Serviciului.

50. Rezultatul scontat: Serviciul funcționează în mod transparent și eficient, drepturile beneficiarilor sunt respectate.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu aprobă bugetul, iar managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură planificarea și implementarea acestuia, gestionând resursele financiare și materiale ale Serviciului.
- 2) Serviciul dispune de regulament intern aprobat, organigramă și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile.
- 3) Prestatorul aprobă planul anual de activitate al Serviciului, elaborat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, cu implicarea personalului și a beneficiarilor.
- 4) Prestatorul de serviciu întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale și anuale.

Standardul 18. Colaborare interinstituțională

52. Prestatorul asigură colaborarea personalului Serviciului cu alți specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații neguvernamentale) pentru incluziunea și participarea beneficiarilor.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de servicii de sprijin, coordonate și adaptate nevoilor individuale, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-se incluziunea, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

54. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu colaborează cu alte instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență și de incluziune a beneficiarilor.

2) Colaborarea interinstituțională este efectivă și documentată prin întâlniri periodice de coordonare.

3) Beneficiarii accesează servicii universale (educație vocațională/formare profesională, sănătate, ocupare, cultură etc.) prin intermediul colaborării interinstituționale.

4) Prestatorul include în rapoartele de activitate informații privind rezultatele colaborării interinstituționale și impactul acestora asupra beneficiarilor.

Standardul 19. Resurse umane

55. Prestatorul de serviciu asigură personal calificat și suficient, conform prevederilor Regulamentului-cadru.

56. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este calificat și instruit pentru a asigura prestarea eficientă și sigură a serviciilor de ghidare și de sprijin.

57. Indicatorii de realizare:

1) Structura de personal include funcțiile esențiale ale Serviciului conform cadrului normativ.

2) Recrutarea și angajarea personalului se realizează prin concurs, în conformitate cu legislația, cu fișe de post detaliate privind atribuțiile, calificarea, experiența și competențele necesare.

3) Prestatorul de serviciu întocmește și păstrează documentația de resurse umane (fișe de post, dosare personale cu contract, certificate medicale ale angajaților, rapoarte de evaluare), respectând legislația și asigurând angajaților acces la propriile dosare.

4) Prestatorul de serviciu poate antrena voluntari și alt personal, în conformitate cu legislația, pentru implicare în activități cu beneficiarii Serviciului.

Standardul 20. Formarea profesională a personalului

58. Prestatorul asigură organizarea cursurilor de dezvoltare profesională (inițială și continuă) a personalului Serviciului.

59. Rezultatul scontat: Dezvoltarea profesională (inițială și continuă) a personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

60. Indicatorii de realizare:

1) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare profesională inițială de 40 de ore.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competențelor acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului cu durata de cel puțin 20 de ore.

3) Prestatorul asigură organizarea cursurilor de formare profesională continuă anuală pentru personalul Serviciului.

Standardul 21. Supervizarea profesională

61. Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului din cadrul Serviciului.

62. Rezultatul scontat: Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru și prevenirea arderii profesionale.

63. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane.

2) Specialiștii din cadrul Serviciului sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Funcția de supervisor al managerului (șefului/șefei) Serviciului este asigurată de către prestator.

4) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial, anual și ori de câte ori este necesar.

5) Sesiunile de supervizare sunt documentate prin rapoarte de supervizare care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.

Standardul 22. Evaluarea competențelor profesionale

64. Prestatorul deține o procedură de evaluare a competențelor profesionale ale personalului din cadrul Serviciului.

65. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este motivat în bază evaluării competențelor și instruit în baza nevoilor identificate în urma evaluării.

66. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea trimestrială și anuală a competențelor profesionale ale personalului, în baza criteriilor stabilite.
- 2) Rapoartele privind evaluarea trimestrială și anuală a competențelor profesionale și a necesităților de formare a personalului sunt întocmite de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.
- 3) Nevoile de instruire ale personalului din cadrul Serviciului sunt incluse în planul anual de formare continuă a angajaților.

Capitolul V**PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE****Standardul 23. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării și tratamentului inuman sau degradant**

67. Prestatorul de serviciu garantează protecția beneficiarilor și a personalului împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare și tratament inuman sau degradant.

68. Rezultatul scontat: Beneficiarii și personalul din cadrul Serviciului sunt protejați împotriva violenței, neglijării, exploatării și tratamentului inuman sau degradant.

69. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 2) Personalul din cadrul Serviciului este instruit privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare și tratament inuman sau degradant.
- 3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (0 8001 0808).
- 4) Situațiile de violență sunt raportate, asigurând măsuri de protecție a persoanelor afectate.

Standardul 24. Depunerea și examinarea sesizărilor

70. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și de examinare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor prestate și la încălcarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

71. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și de examinare a sesizărilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.

72. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii și membrii familiei acestuia cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon (număr de telefon în Serviciu), cu privire la calitatea serviciilor.

2) Sesizările sunt recepționate și examinate de către prestator în conformitate cu legislația.

3) Prestatorul deține un registru privind evidența sesizărilor depuse, în care sunt consemnate succint rezultatele examinării acestora.

4) Petiționarul este informat despre rezultatul examinării sesizării.”

3. Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 160-163, art. 794) se modifică după cum urmează:

3.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor:

3.1.1. textul „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

3.1.2. cuvintele „în vigoare” se exclud;

3.1.3. cuvântul „integrarea”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „incluziunea”, la forma gramaticală corespunzătoare;

3.1.4. cuvintele „managerul de caz”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

3.2. la punctul 4 din hotărâre, textul „prezenta structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvintele „elabora și prezenta”;

3.3. în Regulament:

3.3.1. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„2. Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social de îngrijire la domiciliu a persoanelor cu dizabilități accentuate și severe, oferind asistență și sprijin în promovarea autonomiei, incluziunii sociale și traiului independent al acestora, inclusiv consiliere pentru membrii familiei sau îngrijitori, respectând drepturile fundamentale ale acestora.”;

3.3.2. la punctul 3, textul „pe lângă autoritatea administrației publice locale respective,” se exclude;

3.3.3. la punctul 4:

3.3.3.1. noțiunea „Serviciul social «Echipă mobilă»” se abrogă;

3.3.3.2. noțiunea „prestator de serviciu” va avea următorul cuprins:

„*prestator de serviciu* – prestatori publici și privați, definiți conform prevederilor art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale”;

3.3.3.3. după noțiunea „echipa multidisciplinară de specialiști” se introduce o noțiune nouă cu următorul cuprins:

„*Comisie multidisciplinară* (în continuare – *Comisie*) – organ constituit prin decizia prestatorului de serviciu, având atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului social «Echipă mobilă», format din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială, la toate nivelurile”;

3.3.4. la punctul 5, enunțul al doilea se exclude;

3.3.5. la punctul 9 subpunctul 2), la punctele 29, 31, 34, 35, 36, 57, 58 și 60, cuvântul „echipa”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „Comisia”, la forma gramaticală corespunzătoare;

3.3.6. la punctul 9, subpunctul 5) se completează cu textul „sau 30 de beneficiari lunar, reieșind din necesitățile beneficiarilor”;

3.3.7. la punctele 16 și 17, cuvintele „Structura teritorială de asistență socială” se substituie cu cuvintele „Prestatorul de serviciu”;

3.3.8. la punctul 20, cuvintele „Echipa multidisciplinară de specialiști” se substituie cu cuvântul „Comisia”;

3.3.9. la punctul 22, textul „în vigoare, dispozițiile autorităților administrației publice centrale și locale” se exclude;

3.3.10. la punctul 24, după cuvântul „Kinetoterapeutul” se introduce textul „/asistentul medical al”;

3.3.11. la punctul 26, textul „șeful Secției/Direcției asistență socială și protecție a familiei” se substituie cu textul „structura teritorială de asistență socială”;

3.3.12. la punctul 27, subpunctul 2) va avea următorul cuprins:

„2) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate și, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

3.3.13. punctul 28 va avea următorul cuprins:

„**28.** Prestatorul privat de serviciu informează agenția teritorială de asistență socială din raza teritorială unde are dezvoltat Serviciul despre activitatea acestuia și beneficiarii Serviciului.”;

3.3.14. la punctul 30, subpunctul 2) se completează cu textul „, după caz, cu prestatorii privați de serviciu”;

3.3.15. punctul 38 se abrogă;

3.3.16. la punctul 41, cuvintele „autorităților administrației publice locale de ambele niveluri în teritoriul cărora este plasat beneficiarul” se substituie cu cuvintele „inclusiv Prestatorului”;

3.3.17. la punctul 42, subpunctul 4) va avea următorul cuprins:

„4) de a avea la dispoziție un sistem de depunere, de înregistrare și de soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu legislația”;

3.3.18. punctul 62 va avea următorul cuprins:

„62. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

3.3.19. subpunctul 4) din anexa nr. 1 la Regulament va avea următorul cuprins:

„4) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate și, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială a beneficiarului”;

3.3.20. la punctul 1 din anexa nr. 2 la Regulament, cuvântul „Echipa” se substituie cu cuvântul „Comisia”;

3.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 722/2011

STANDARDE **minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă”**

Capitolul I **PRINCIPII GENERALE**

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul Serviciului social „Echipă mobilă” (în continuare – *prestator*) asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora privind scopul, obiectivele, principiile și serviciile prestate în cadrul Serviciului.

2. Rezultatul scontat: Beneficiarii, familiile acestora și comunitatea cunosc scopul, obiectivele, principiile și serviciile prestate de Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – *Serviciu*).

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de materiale informaționale referitoare la Serviciu, elaborate într-un limbaj simplu și accesibil.

2) Datele de contact ale prestatorului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail etc.) sunt disponibile pentru beneficiari, familiile acestora și comunitate.

3) Planul anual de activitate al Serviciului include activități de informare și sensibilizare a comunității.

4) Prestatorul desfășoară periodic activități de informare privind criteriile de eligibilitate, procedura de admitere și serviciile prestate.

Standardul 2. Acces și disponibilitate

4. Prestatorul asigură acces egal la serviciile prestate pentru toți beneficiarii eligibili.

5. Rezultatul scontat: Persoanele care întrunesc criteriile de eligibilitate pentru Serviciu beneficiază de acces egal la servicii accesibile, disponibile și acordate în funcție de necesitățile individuale.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul admite beneficiarii în cadrul Serviciului în baza procedurii stabilite.

2) Solicitățile de acces la Serviciu sunt înregistrate, analizate și soluționate conform criteriilor de eligibilitate stabilite.

3) Beneficiarii și solicitanții sunt informați despre criteriile de eligibilitate și procedura de acces la Serviciu.

4) Deciziile privind admiterea sau refuzul de admitere în Serviciu sunt comunicate solicitantului într-un mod transparent și justificat.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturi

7. Prestarea serviciului se efectuează cu respectarea, protejarea și asigurarea realizării drepturilor persoanei cu dizabilități, în strictă concordanță cu necesitățile individuale ale acesteia.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului își exercită drepturile în condiții de egalitate și demnitate, sunt tratați cu respect și implicare, beneficiind de libertatea de a alege și de a participa la procesul decizional privind măsurile de suport care le vizează.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică proceduri interne care garantează respectarea drepturilor beneficiarilor.

2) Personalul Serviciului este instruit periodic cu privire la implementarea abordării bazate pe drepturi în activitatea profesională.

3) Beneficiarii sunt implicați în procesul de planificare, de implementare și de evaluare a Serviciului, în limitele capacității și preferințelor individuale.

Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană

10. Prestatorul plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, furnizare și evaluare a serviciului, în vederea asigurării îngrijirii și a sprijinului continuu, adaptat nevoilor de suport individual.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului este respectat, ascultat și implicat activ în procesul de sprijin.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de proceduri care asigură evaluarea individualizată a nevoilor de suport ale beneficiarilor.

2) Planul individualizat de asistență este elaborat și revizuit cu participarea activă a beneficiarului și, după caz, a familiei/reprezentantului legal.

3) Personalul din cadrul Serviciului este instruit să aplice principiile abordării centrate pe persoană.

4) Prestatorul implementează mecanismele de cooperare intersectorială pentru asigurarea continuității și coerenței sprijinului oferit beneficiarilor și familiilor acestora.

5) Beneficiarul exprimă un nivel ridicat de satisfacție privind respectarea alegerilor și implicarea lor în procesul decizional.

Standardul 5. Abordarea multidisciplinară

13. Prestatorul asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând și alte categorii de personal în prestarea serviciilor, în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

14. Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile lui individuale.

15. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Serviciului implică, la necesitate, alt personal în etapele de lucru cu beneficiarul și familia/reprezentantul legal.

2) Sarcinile stabilite specialiștilor sunt înregistrate în planul individualizat de asistență a beneficiarului.

Standardul 6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

16. Prestatorul garantează confidențialitatea și creează condițiile necesare pentru colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

17. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarilor sunt protejate, prelucrarea lor se realizează conform legislației, asigurând confidențialitatea și securitatea acestora.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține proceduri interne privind asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal.
- 2) Prestatorul asigură instruirea tuturor angajaților Serviciului și respectarea regulilor privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.
- 3) Personalul Serviciului semnează declarația privind confidențialitatea datelor cu caracter personal.
- 4) Beneficiarii și membrii familiilor acestora/reprezentantul legal sunt informați cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea acestora.
- 5) Prestatorul asigură un sistem securizat de arhivare și evidență a datelor, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II

MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 7. Admiterea în Serviciu

19. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în conformitate cu criteriile de eligibilitate prevăzute în Regulamentul-cadru, în regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului și cu procedura de admitere.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în mod echitabil și transparent conform criteriilor de eligibilitate.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu.
- 2) Identificarea beneficiarilor se realizează de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară de specialiști.
- 3) Comisia multidisciplinară de specialiști examinează dosarele și emite decizia de admitere a beneficiarului în cadrul Serviciului.
- 4) Beneficiarii admiși în Serviciu sunt înregistrați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului în Registrul de evidență a beneficiarilor conform manualului operațional al Serviciului.

Standardul 8. Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarului în cadrul Serviciului

22. Personalul Serviciului asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului și ale familiei acestuia.

23. Rezultatul scontat: Necesitățile fiecărui beneficiar și ale familiei acestuia sunt identificate prin aplicarea metodelor și tehnicilor specifice.

24. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură evaluarea necesităților de asistență, cu implicarea beneficiarului, a familiei acestuia sau a reprezentantului legal, a personalului din cadrul Serviciului și, după caz, a altor specialiști.

2) Personalul din cadrul Serviciului realizează evaluarea complexă a necesităților beneficiarului conform metodologiei prevăzute în manualul operațional al Serviciului.

3) Evaluarea necesităților de asistență a beneficiarului este documentată în dosarul beneficiarului.

Standardul 9. Planul individualizat de asistență

25. Prestatorul elaborează și implementează planul individualizat de asistență pentru fiecare beneficiar.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc sprijin și servicii personalizate în baza planului individualizat de asistență.

27. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Serviciului, împreună cu specialiștii din cadrul Serviciului, beneficiarul și familia acestuia/reprezentantul legal, elaborează și implementează planul individualizat de asistență.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului, în baza planului individualizat de asistență, semnează un acord de colaborare cu beneficiarul ori cu reprezentantul său legal.

3) Managerul (șeful/șefa) Serviciului, în colaborare cu specialiștii din cadrul Serviciului, beneficiarul și familia acestuia/reprezentantul legal, revizuieste planul individualizat de asistență după prima lună de admitere, după trei luni de la admitere, ori de câte ori este necesar, dar nu mai rar de o dată la șase luni.

4) Managerul (șeful/șefa) Serviciului întocmește procesul-verbal al ședinței de revizuire, în care include concluziile și recomandările privind modificarea/completarea planului individualizat de asistență.

5) Planul individualizat de asistență și fișa de revizuire a planului individualizat de asistență sunt incluse în dosarul beneficiarului.

Standardul 10. Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor

28. Prestatorul deține și aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

29. Rezultatul scontat: Monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor asigură îmbunătățirea calității acestora.

30. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică procedura de monitorizare și evaluare a calității serviciilor prestate.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență ale beneficiarilor prin realizarea vizitelor la domiciliul acestora și organizarea ședințelor de lucru cu personalul Serviciului.

3) Managerul (șeful/șefa) Serviciului întocmește un raport de monitorizare după fiecare vizită, care este anexat la dosarul beneficiarului.

4) Personalul asigură suport pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate beneficiarului, în baza recomandărilor formulate în rapoartele de monitorizare și evaluare.

5) Prestatorul asigură evaluarea anuală a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile accesate.

Standardul 11. Suspendarea și încetarea prestării Serviciului

31. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru și ale regulamentului intern de funcționare a Serviciului.

32. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar și familia acestuia.

33. Indicatorii de realizare:

1) Suspendarea sau încetarea prestării Serviciului se realizează conform prevederilor Regulamentului-cadru și ale regulamentului intern de funcționare a Serviciului, care includ prevederi concrete cu privire la condiții și proceduri.

2) Prestatorul consultă opinia beneficiarului în cazurile de suspendare sau de încetare a prestării serviciului.

3) Condițiile de suspendare sau de încetare a prestării serviciului sunt aduse la cunoștința beneficiarului/familiei acestuia/reprezentantului legal și sunt consemnate în acordul de colaborare încheiat cu acesta.

Capitolul III **TIPURI DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI**

Standardul 12. Consiliere psihologică

34. Prestatorul asigură consilierea psihologică a beneficiarilor Serviciului și a familiei acestuia/reprezentantului legal.

35. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului primesc sprijin psihologic personalizat, care contribuie la menținerea echilibrului emoțional, dezvoltarea rezilienței și îmbunătățirea calității vieții.

36. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul are angajat un psiholog cu experiență de lucru cu persoanele cu dizabilități.

2) Psihologul din cadrul Serviciului înregistrează numărul beneficiarilor care primesc consiliere psihologică conform planului individualizat de asistență, precum și numărul total al ședințelor de consiliere realizate lunar/anual.

3) Psihologul din cadrul Serviciului aplică metode și tehnici adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor (consiliere de suport, tehnici de relaxare, intervenții de grup etc.).

4) Psihologul din cadrul Serviciului elaborează și implementează planul de suport comportamental pentru beneficiarii care necesită acest tip de asistență.

Standardul 13. Asistența medicală și kinetoterapeutică a beneficiarului

37. Prestatorul asigură realizarea programelor de recuperare pentru prevenirea și/sau restabilirea/ameliorarea/menținerea ori dezvoltarea mecanismelor compensatorii ale autonomiei funcționale a beneficiarilor.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarii își mențin sau își ameliorează capacitățile fizice, psihice și senzoriale necesare pentru o viață cât mai autonomă.

39. Indicatorii de realizare:

1) Serviciile de recuperare și/sau reabilitare recomandate se consemnează în planul individualizat de asistență.

2) Prestatorul asigură elaborarea programul kinetoterapeutic în concordanță cu necesitățile beneficiarului.

3) Reevaluările se realizează trimestrial sau ori de câte ori apar modificări semnificative ale stării de sănătate a beneficiarului.

4) Beneficiarii participă activ la implementarea programului kinetoterapeutic.

5) Kinetoterapeutul/asistentul medical aplică zilnic recomandările de stimulare funcțională conform planului individualizat de asistență și programului kinetoterapeutic.

Standardul 14. Activități de socializare, educaționale și de agrement

40. Serviciul promovează participarea activă a beneficiarilor la viața comunității și la activități educaționale, de socializare, recreative și culturale conform intereselor, preferințelor și potențialului acestora.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă activ la activități educaționale, de socializare și recreative, ceea ce promovează creșterea gradului de incluziune socială al beneficiarilor și menținerea stării de bine.

42. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii participă în mod regulat la activități comunitare, educaționale, de socializare, culturale sau recreative.

2) Fiecare beneficiar are prevăzute în planul individualizat de asistență obiective și activități privind participarea la activitățile educaționale, de socializare și recreative.

3) Personalul Serviciului facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.

4) Prestatorul consultă periodic beneficiarii cu privire la realizarea activităților de socializare.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Standardul 15. Managementul Serviciului

43. Managementul Serviciului este asigurat de managerul (șeful/șefa) Serviciului, care asigură planificarea, coordonarea activităților, monitorizarea și evaluarea serviciului.

44. Rezultatul scontat: Serviciul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând respectarea prevederilor Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul dispune de regulament intern aprobat, organigramă și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile.
- 2) Prestatorul, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă planul anual de activitate al Serviciului.
- 3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv financiare, trimestriale și anuale.
- 4) Prestatorul deține baza de date a beneficiarilor dezagregată pe grupe de vârstă, pe tip dizabilitate, pe mediul de reședință, pe sexe.

Standardul 16. Colaborare interinstituțională

46. Prestatorul asigură colaborarea activă cu specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații necomerciale) pentru recuperarea, reabilitarea, incluziunea educațională și socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului accesează servicii incluzive, adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea și participarea activă, cu accesul egal la resurse și servicii în comunitate.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul colaborează cu instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență privind recuperarea, reabilitarea, incluziunea beneficiarului în comunitate.
- 2) Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale, ocupaționale și medicale, autorități publice locale și organizații necomerciale, pentru schimb de informații și bune practici.
- 3) Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.
- 4) Prestatorul demonstrează prin rapoarte și acorduri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii incluzive și coordonate, reducând riscul excluziunii sociale.

Standardul 17. Resursele umane

49. Prestatorul dispune de resurse umane calificate care asigură prestarea serviciului în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

50. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de personal calificat și suficient numeric pentru a asigura furnizarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor la domiciliul beneficiarilor. Angajații demonstrează profesionalism, empatie și capacitate de lucru în echipă, contribuind la realizarea planurilor individualizate de asistență.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația.
- 2) Prestatorul aprobă fișe de post pentru angajații din cadrul Serviciului.
- 3) Prestatorul angajează personalul în baza legislației muncii.
- 4) Personalul Serviciului respectă normele de etică și deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu.
- 5) Prestatorul întocmește și păstrează documentele Serviciului referitoare la resursele umane.
- 6) Prestatorul poate implica voluntari în baza unui contract, fără ca aceștia să substituie personalul angajat, ținând o evidență clară a activității acestora.
- 7) Managerul (șeful/șefa) Serviciului monitorizează respectarea standardelor, eticii profesionale și calității serviciilor.

Standardul 18. Formarea profesională a personalului

52. Prestatorul asigură dezvoltarea profesională și formarea continuă a personalului din cadrul Serviciului.

53. Rezultatul scontat: Dezvoltarea profesională și formarea continuă a personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor.

54. Indicatorii de realizare:

- 1) La angajare, personalul Serviciului beneficiază de un program de formare profesională de 40 de ore.
- 2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului identifică necesitățile de formare ale personalului pentru creșterea competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează planul anual de formare continuă a personalului cu durata de cel puțin 20 de ore.
- 3) Prestatorul asigură organizarea cursurilor de formare profesională continuă anuală pentru personalul Serviciului.

Standardul 19. Supervizarea profesională

55. Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului Serviciului.

56. Rezultatul scontat: Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor, timpului de lucru și prevenirea arderii profesionale.

57. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane.

2) Specialiștii din cadrul Serviciului sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Funcția de supervisor al managerul (șeful/șefa) Serviciului este asigurată de către Prestator.

4) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.

5) Sesiunile sunt documentate prin rapoarte de supervizare care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.

Standardul 20. Evaluarea competențelor profesionale

58. Prestatorul deține o procedură de evaluare a competențelor profesionale ale personalului din cadrul Serviciului.

59. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este motivat în bază evaluării competențelor și instruit în baza nevoilor identificate în urma evaluării.

60. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul asigură evaluarea semestrială și anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului în baza unor criterii stabilite.

2) Rapoartele privind evaluarea anuală a competențelor profesionale și a necesităților de formare a personalului din cadrul Serviciului sunt întocmite de managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Nevoile de instruire ale personalului din cadrul Serviciului sunt incluse în Planul anual de formare continuă a angajaților Serviciului.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 21. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

61. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, incluziv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia și participarea activă a persoanei cu dizabilități.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

63. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

2) Asistenții personali sunt instruiți privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 22. Depunerea și examinarea sesizărilor

64. Prestatorul deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și examinare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

65. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a sesizărilor, contribuie la creșterea calității serviciului.

66. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii și asistenții personali cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon, despre calitatea serviciului.

2) Sesizările sunt recepționate de Prestator și examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

3) Beneficiarul este informat despre rezultatul examinării sesizării.

4) Prestatorul deține un registru privind evidența sesizărilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.”

4. Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 104-108, art. 366), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

4.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, cuvintele „în vigoare” se exclud, iar cuvântul „integrarea”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „incluziunea”, la forma gramaticală corespunzătoare;

4.2. la punctul 4 din hotărâre, textul „structurii teritoriale de asistență socială, iar Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă va prezenta” se exclude;

4.3. în Regulament:

4.3.1. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„2. Serviciul social „Asistență personală” (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social, de îngrijire la domiciliu a persoanelor cu dizabilități severe, pentru dezvoltarea sau menținerea autonomiei personale și sprijin pentru prevenirea instituționalizării și facilitarea incluziunii sociale a acestora.”;

4.3.2. la punctul 2¹, textul „cu specializare înaltă,” se exclude;

4.3.3. la punctul 3, textul „cu ordinele Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, ale Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială, ale structurilor responsabile de asistență socială și de protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia” se substituie cu textul „și alte acte aprobate de către prestator”;

4.3.4. la punctul 4:

4.3.4.1. la noțiunea „beneficiari ai Serviciului”, după cuvintele „care îndeplinesc” se introduc cuvintele „în mod cumulativ toate”;

4.3.4.2. noțiunea „management de caz” va avea următorul cuprins:

„*management de caz* – instrument de organizare și coordonare a intervențiilor din serviciu, elaborat și aprobat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale”;

4.3.4.3. după noțiunea „echipa multidisciplinară” se completează cu o noțiune nouă cu următorul cuprins:

„*Comisia multidisciplinară* (în continuare – *Comisie*) – organ constituit prin decizia prestatorului de serviciu, având atribuția de a decide asupra înregistrării, admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului, format din specialiști în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistență socială (la toate nivelurile), al autorităților administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile.”;

4.3.5. la punctul 8:

4.3.5.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) examinează, în cadrul Comisiei, cererea și dosarul solicitantului, în vederea evaluării eligibilității și admiterii în Serviciu, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament”;

4.3.5.2. la subpunctul 2), cuvintele „admitere a beneficiarului în Serviciu” se substituie cu cuvintele „prestare a Serviciului”, iar cuvintele „ale acestuia” se exclud;

4.3.5.3. la subpunctul 9), după cuvântul „decide” se introduc cuvintele „în cadrul Comisiei”;

4.3.5.4. se completează cu punctele 8¹ și 8² cu următorul cuprins:

„8¹. Prestatorul de serviciu monitorizează și raportează periodic starea beneficiarilor și gradul de implementare a planurilor individualizate de asistență către autoritatea publică centrală.

8². Prestatorul de serviciu colaborează cu serviciile sociale și medicale locale pentru coordonarea sprijinului oferit beneficiarilor.”;

4.3.6. la punctul 10, cifrele „30” se substituie cu cifrele „50”, iar după cuvântul „referite” se introduce textul „până la 75 de unități”;

4.3.7. se completează cu punctul 15¹ cu următorul cuprins:

„15¹. Prestatorul de serviciu colaborează cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, în vederea recrutării, selectării și formării asistenților personali.”;

4.3.8. la punctul 19:

4.3.8.1. la subpunctul 2) se completează cu textul „și, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

4.3.8.2. la subpunctul 3), cuvântul „incapabil” se substituie cu cuvintele „fără capacitate de exercițiu”;

4.3.9. punctul 20 se completează cu textul „, , dacă întrunește cumulativ toate criteriile de eligibilitate prevăzute în anexa la prezentul Regulament”;

4.3.10. la punctul 24, cuvintele „necesar pentru fiecare tip de activitate” se exclud;

4.3.11. la punctul 26, după cuvântul „serviciu” se introduce textul „, , prin intermediul Comisiei,”;

4.3.12. la punctul 28, după cuvintele „de eligibilitate a solicitantului” se introduce textul „, , prin intermediul Comisiei,”;

4.3.13. la punctul 34, cuvintele „o dată pe an” se substituie cu cuvintele „o dată la șase luni”;

4.3.14. se completează cu punctele 34¹, 34² și 34³ cu următorul cuprins:

„34¹. Prestatorul de serviciu asigură reevaluarea periodică a necesităților persoanelor aflate pe lista de așteptare, o dată la șase luni, sau la necesitate (solicitare), în vederea actualizării eligibilității și a priorităților de admitere în Serviciu.

34². La admiterea în Serviciu se aplică următoarele criterii de prioritizare, care includ, fără a se limita la:

- 1) nivel înalt de dependență al solicitantului;
- 2) necesitate stringentă de îngrijire și sprijin;
- 3) lipsa accesului la alte servicii sociale sau de suport;
- 4) domiciliul în zone izolate sau cu acces limitat la servicii sociale;
- 5) lipsa suportului familial, cu risc iminent de excluziune socială.

34³. Persoanelor care întrunesc cumulativ criteriile enumerate în pct. 34² li se garantează accesul prioritar la Serviciu, în condițiile prezentului Regulament.”;

4.3.15. punctul 39¹ se abrogă;

4.3.16. punctul 44 va avea următorul cuprins:

„**44.** Asistentul personal și beneficiarul/reprezentantul legal, sub supervizarea șefului Serviciului, asigură realizarea activităților din planul individualizat de asistență, completând în fișa de monitorizare și în programul de oferire a serviciilor de asistență personală, aprobate prin ordin/dispoziție al/a ministrului muncii și protecției sociale.”;

4.3.17. la punctul 48:

4.3.17.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) o dată la două săptămâni, pe parcursul primei luni de la admiterea în Serviciu”;

4.3.17.2. subpunctul 3) va avea următorul cuprins:

„3) o dată la două luni, după expirarea primelor șase luni de la admiterea în Serviciu”;

4.3.18. la punctul 55, după cuvintele „prestatorul de serviciu” se introduce textul „, prin intermediul Comisiei.”;

4.3.19. la punctul 58, enunțul se completează cu textul „și din alte surse, conform legislației”;

4.3.20 se completează cu punctul 58¹ cu următorul cuprins:

„**58¹.** Finanțarea Serviciului poate fi realizată inclusiv prin parteneriate cu organizații neguvernamentale, din fonduri externe, din donații, precum și din alte surse, conform legislației.”;

4.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 314/2012

STANDARDE

minime de calitate pentru Serviciul social „Asistența personală”

Capitolul I

ORGANIZAREA SERVICIULUI

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul de serviciu asigură informarea accesibilă a persoanelor cu dizabilități potențiali beneficiari ai Serviciului și a familiilor acestora, despre scopul, obiectivele și specificul Serviciului și criteriile de eligibilitate.

2. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități și/sau membrii familiilor acestora sunt informați despre Serviciu, criteriile de eligibilitate și modalitatea de admitere în Serviciu.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură clară de informare și promovare a Serviciului.
- 2) Informațiile despre Serviciu distribuite de către prestator sunt elaborate în format accesibil și adaptat nevoilor individuale ale persoanelor cu dizabilități.
- 3) Prestatorul de serviciu desfășoară cel puțin o dată în an activități de informare privind dreptul la Serviciu, condițiile de eligibilitate, procedura de admitere, și după caz, modul de soluționare al cererilor în așteptare a persoanelor care nu au acces prompt la Serviciu.
- 4) Prestatorul de serviciu evaluează gradul de satisfacție al beneficiarilor și al solicitanților de Serviciu privind accesul la informații.

Standardul 2. Disponibilitate și acces

4. Prestatorul de serviciu asigură disponibilitatea Serviciului pentru persoanele cu dizabilități care au nevoie de îngrijire și acces la Serviciu, conform necesităților individuale.

5. Rezultatul scontat: Serviciul este disponibil și accesibil pentru persoanele cu dizabilități care au nevoie de îngrijire și sprijin, pentru asigurarea vieții independente, autonomiei și participării acestora la viața comunității.

6. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul asigură prestarea serviciului conform criteriilor de eligibilitate și solicitărilor.
- 2) Prestatorul de serviciu dispune de asistenți personali pentru prestarea serviciilor de îngrijire și suport pentru asigurarea incluziunii în comunitate a persoanelor cu dizabilități severe.
- 3) Prestatorul de serviciu asigură activitatea/raporturile de muncă cu asistenții personali, în funcție de nevoile individuale de îngrijire ale persoanei cu dizabilități severe.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturile persoanei cu dizabilități

7. Prestatorul de serviciu respectă, protejează și asigură dreptul persoanelor cu dizabilități severe care au nevoie de îngrijire și sprijin în cadrul Serviciului.

8. Rezultatul scontat: Persoana cu dizabilități/reprezentantul legal este informat(ă), consultat(ă) și participă la luarea deciziilor care vizează admiterea în Serviciu și modul de prestare a acestuia.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu, în cadrul procedurii de monitorizare și evaluare a Serviciului, urmărește respectarea principiilor nondiscriminării și participării persoanei cu dizabilități în toate etapele care vizează admiterea și prestarea serviciului.

2) Asistenții personali sunt instruiți, în cadrul programelor de dezvoltare profesională, privind abordarea bazată pe drepturi în oferirea serviciilor de îngrijire și sprijin pentru incluziune.

3) Persoanele cu dizabilități severe, beneficiare ale Serviciului, sunt informate și instruite cu privire la drepturile lor și la rolul de a face alegeri și de a lua decizii în procesul de planificare a îngrijirii necesare pentru activitățile zilnice prestate de către asistentul personal.

4) Beneficiarul Serviciului participă la recrutarea și angajarea asistentului personal.

Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană

10. Prestarea serviciului se bazează pe abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, prestare, monitorizare și evaluare a serviciului în scopul asigurării îngrijirii și sprijinului adaptat la nevoile de suport individuale.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului este respectat, ascultat și implicat activ în procesul de admitere, potrivire, prestare, monitorizare și evaluare a serviciului.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține formulare de evaluare a nevoilor de îngrijire și sprijin, iar în procesul de completare ține cont de alegerile și preferințele beneficiarului.

2) Beneficiarul are posibilitatea de a alege tipul suportului oferit în cadrul Serviciului, frecvența și modalitatea de prestare, în limita opțiunilor disponibile.

3) Asistenții personali sunt instruiți cu privire la aplicarea principiului abordării centrate pe persoană în activitatea lor zilnică.

4) Prestatorul de serviciu monitorizează și evaluează periodic gradul de individualizare și adaptabilitate a intervențiilor în funcție de nevoile reale ale beneficiarilor.

Standardul 5. Confidențialitatea și prelucrarea datelor cu caracter personal

13. Prestatorul de serviciu asigură respectarea confidențialității în prestarea serviciului, iar datele beneficiarilor Serviciului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

14. Rezultatul scontat: Prestatorul de serviciu respectă demnitatea, dreptul la viață privată a beneficiarului, asigurând securitatea datelor cu caracter personal în procesul de prestare a serviciului.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține o procedură internă privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

2) Angajații Serviciului (personalul de conducere și asistenții personali) sunt instruiți și respectă principiul confidențialității și procedura de prelucrare a datelor cu caracter personal.

3) Beneficiarul/reprezentantul legal este informat cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și își exprimă acordul privind prelucrarea acestora.

4) Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 6. Evaluarea nevoilor de îngrijire

16. Prestatorul de serviciu deține o procedură de evaluare și reevaluare a nevoilor de asistență a solicitanților și beneficiarilor Serviciului, în baza formularelor de evaluare.

17. Rezultatul scontat: Formularele de evaluare a nevoilor de îngrijire prevăd nevoile de îngrijire și sprijin ale beneficiarului, ținând cont de starea fizică, starea de sănătate și medicația curentă, angajarea în muncă, încadrarea într-o instituție educațională, precum și de nevoile culturale și spirituale, în vederea participării la viața socială și viața comunității.

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu realizează evaluarea nevoilor de îngrijire și sprijin, cu implicarea echipei multidisciplinare și a solicitantului Serviciului, conform managementului de caz.

2) Prestatorul de serviciu identifică, împreună cu solicitantul serviciului, asistentul personal pentru prestarea serviciului.

3) Prestatorul de serviciu, cu participarea persoanei cu dizabilități sau a reprezentantului său legal și a asistentului personal, stabilește activitățile de îngrijire și sprijin.

Standardul 7. Admiterea în Serviciu

19. Prestatorul de serviciu deține și utilizează o procedură privind admiterea beneficiarilor în Serviciu, descrisă în manualul operațional.

20. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități sunt admise în Serviciu în baza formularelor de evaluare a nevoilor de îngrijire, cu respectarea criteriilor de eligibilitate (întreprinse cumulativ) și a modului de prestare a serviciului.

21. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține o procedură de admitere care include criteriile de eligibilitate pentru accesarea Serviciului.

2) Prestatorul de serviciu deține și aplică, după caz, procedura de referire a solicitantului sau a beneficiarului Serviciului către alți prestatori publici sau privați, în cazul în care asistentul personal nu își poate exercita temporar atribuțiile sau nu sunt disponibile unități de asistent personal.

3) Prestatorul de serviciu emite decizia de admitere sau de referire către alți prestatori, în urma examinării dosarului solicitantului.

Standardul 8. Planul individualizat de asistență

22. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului sprijin personalizat, continuu și adaptat pentru realizarea activităților cotidiene esențiale, astfel încât acesta să ducă o viață demnă, autonomă și participativă.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului primește sprijin direct și continuu pentru desfășurarea activităților de viață zilnică (igienă personală, alimentație, mobilitate, comunicare, activități casnice ușoare, deplasare, relaționare socială, acces servicii universale educaționale/ocupare/reabilitare etc.), își menține sau își dezvoltă nivelul de autonomie personală și participare la viața comunității.

24. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarul are un plan individualizat de asistență, elaborat participativ, care stabilește activitățile zilnice în care se oferă îngrijire și sprijin.

2) Beneficiarul/reprezentantul legal participă activ la implementarea planului individualizat de asistență și la revizuirea acestuia, care se realizează cel puțin o dată în șase luni sau la necesitate.

3) Prestatorul de serviciu monitorizează și evaluează gradul de implementare a planului individualizat de asistență, în baza procedurii aprobate în manualul operațional.

Standardul 9. Suspendarea și încetarea serviciului

25. Prestatorul de serviciu suspendă sau încetează prestarea serviciului în conformitate cu prevederile stabilite în Regulamentul-cadru sau în acordul încheiat între beneficiar/reprezentatul legal și prestator, în cazul prestatorilor privați.

26. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar, precum și cu respectarea drepturilor asistenților personali conform legislației în domeniul muncii.

27. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică procedura de suspendare sau încetare a prestării serviciului, unde sunt specificate clar condițiile de sistare sau încetare a prestării serviciului pentru beneficiar și pentru asistentul personal.

2) Prestatorul consultă opinia beneficiarului și a asistentului personal în cazurile de suspendare sau de încetare a serviciului.

Capitolul III TIPUL DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 10. Îngrijirea în cadrul Serviciului

28. Prestatorul asigură acordarea îngrijirii calitative beneficiarilor, fără discriminare pe criterii de tip de dizabilitate, vârstă, mediu de reședință sau sex, prin intermediul asistenților personali angajați în cadrul Serviciului.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarului i se acordă sprijin în desfășurarea activităților cotidiene la domiciliu sau în alte medii.

30. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarul asigură produsele necesare pentru igienă și îngrijire personală, iar asistentul personal oferă serviciile de îngrijire planificate în planul individualizat de asistență.

2) Prestatorul de serviciu facilitează accesul beneficiarului la măsurile de sprijin necesare pentru îngrijirea realizată de către asistenții personali.

3) Prestatorul de serviciu asigură ghidare și suport asistenților personali pentru realizarea activităților de îngrijire, în funcție de tipul dizabilității și de nevoile individuale ale beneficiarilor Serviciului.

Standardul 11. Sprijin în realizarea drepturilor

31. Prestatorul de serviciu asigură sprijin beneficiarilor în accesarea serviciilor universale și suport pentru participarea la evenimente publice și private, prin intermediul asistenților personali angajați în cadrul Serviciului.

32. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește sprijin din partea asistentului personal pentru accesarea serviciilor în comunitate (sănătate, educație, ocupare, asistență juridică, reabilitare etc.) și suport pentru participarea la evenimente și activități, conform preferințelor.

33. Indicatorii de realizare:

- 1) Asistentul personal facilitează accesul beneficiarului la serviciile universale (sănătate, educație, ocupare, asistență juridică etc.).
- 2) Asistentul personal însoțește și ghidează beneficiarul în activitățile zilnice și la evenimente, în funcție de necesitățile individuale.
- 3) Beneficiarii sau reprezentanții legali ai acestora sunt informați, la admiterea în Serviciu, cu privire la drepturile lor și la modalitățile de sesizare a cazurilor de încălcare a drepturilor către autoritățile competente, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Capitolul IV

MANAGEMENTUL ȘI RESURSELE UMANE ALE SERVICIULUI

Standardul 12. Managementul Serviciului

34. Prestatorul de serviciu asigură planificarea, coordonarea activităților asistenților personali, monitorizarea și evaluarea serviciului pentru garantarea calității îngrijirii și sprijinului prestat.

35. Rezultatul scontat: Serviciul este gestionat de către personalul de conducere (managerul (șeful/șefa) Serviciului), conform Regulamentului și deține documentele de management și dezvoltare a Serviciului.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Planul anual al Serviciului, aprobat de către prestatorul de serviciu.
- 2) Rapoartele semestriale și anuale ale Serviciului, aprobate de către prestatorul de serviciu.

3) Baza de date a beneficiarilor Serviciului și a solicitanților din lista de așteptare.

4) Baza de date a asistenților personali.

5) Procedura de monitorizare și evaluare a calității îngrijirii și sprijinului, în baza planurilor individualizate de asistență și a opiniei beneficiarului.

Standardul 13. Colaborare interinstituțională

37. Prestatorul asigură colaborarea personalului Serviciului cu alți specialiști (servicii sociale, educație, sănătate, etc.) și instituții relevante, organizații neguvernamentale etc. pentru incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de îngrijire și sprijin atât la domiciliu, cât și în serviciile din comunitate.

39. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu colaborează cu alte instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență.

2) Prestatorul de serviciu organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

3) Prestatorul de serviciu documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

4) Prestatorul de serviciu demonstrează prin rapoarte și planuri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii în comunitate.

Standardul 14. Resursele umane

40. Prestatorul dispune de resurse umane care asigură prestarea serviciului în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

41. Rezultatul scontat: Prestatorul dispune de personal calificat, instruit, angajat în condițiile legislației, care asigură îngrijirea și sprijinul beneficiarilor serviciului la un nivel înalt de calitate, în corespundere cu necesitățile beneficiarilor și cu planurile individualizate de asistență.

42. Indicatorii de realizare:

1) Procedura de angajare a personalului este reglementată, aplicată conform legislației muncii și principiilor egalității de șanse.

2) Prestatorul de serviciu stabilește un manager (șef/șefă) al Serviciului pentru 50 de unități de asistenți personali, după caz, până la 75 de unități.

3) Documentația de resurse umane este întocmită, actualizată și păstrată conform cerințelor legislației muncii și normelor privind protecția datelor cu caracter personal.

Standardul 15. Formarea profesională a personalului

43. Prestatorul asigură dezvoltarea profesională și formarea continuă a personalului din cadrul Serviciului.

44. Rezultatul scontat: Dezvoltarea profesională și formarea continuă a personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciilor de îngrijire și sprijin.

45. Indicatorii de realizare:

1) La angajare, asistenții personali beneficiază de un program de dezvoltare profesională, conform legislației.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului identifică necesitățile de formare ale asistenților personali în procesul de prestare a serviciilor de îngrijire și elaborează planul anual de formare continuă, conform legislației.

3) Prestatorul serviciului asigură organizarea cursurilor de formare profesională continuă anuală pentru asistenții personali și managerul (șeful/șefa) Serviciului.

Standardul 16. Supervizarea profesională

46. Prestatorul de serviciu deține o procedură de supervizare profesională a personalului Serviciului.

47. Rezultatul scontat: Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și prevenirea arderii profesionale.

48. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane.

2) Asistenții personali sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Funcția de supervisor al managerului (șeful/șefa) Serviciului este asigurată de către prestatorul de serviciu.

4) Sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar, având ca obiective principale monitorizarea stării emoționale a personalului, împărtășirea experienței de îngrijire și discutarea cazurilor mai dificile, identificarea soluțiilor pentru consolidarea spiritului de echipă.

5) Sesiunile de supervizare sunt documentate prin rapoarte de supervizare, care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.

Standardul 17. Evaluarea performanței personalului

49. Prestatorul deține o procedură de evaluare a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

50. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este motivat în baza evaluării performanțelor și instruit în funcție de nevoile identificate în urma evaluării.

51. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul asigură evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului Serviciului în baza unor criterii clare stabilite de către prestatorul de serviciu.

2) Rapoartele privind evaluarea performanțelor profesionale și a necesităților de formare a asistenților personali sunt întocmite anual de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Nevoile de instruire ale asistenților personali și ale personalului de conducere a Serviciului sunt incluse în planul de formare continuă a angajaților Serviciului.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 18. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

52. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, incluziv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia și participarea activă a persoanei cu dizabilități.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

54. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

2) Asistenții personali sunt instruiți cu privire la protecția beneficiarilor și la modalitățile de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 19. Depunerea și examinarea sesizărilor

55. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și examinare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

56. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a sesizărilor contribuie la creșterea calității serviciului.

57. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii și asistenții personali cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon, referitoare la calitatea serviciului.

2) Sesizările sunt recepționate de către prestatorul de serviciu și examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

3) Beneficiarul este informat cu privire la rezultatul examinării sesizării.

4) Prestatorul de serviciu deține un registru de evidență a sesizărilor depuse, care include descrierea succintă a rezultatului examinării acestora.”

5. Hotărârea Guvernului nr. 413/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro” și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 126-129, art. 454), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

5.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor, cuvintele „în vigoare” se exclud;

5.2. la punctul 4 din hotărâre, cuvintele „prezenta structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvintele „elabora și prezenta”;

5.3. în Regulament:

5.3.1. punctul 3 va avea următorul cuprins:

„3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului și prevederile legislației.”;

5.3.3. la punctul 4:

5.3.3.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) *Serviciul social „Respiro”* (în continuare – *Serviciu*) – serviciu destinat persoanelor cu dizabilități severe care necesită îngrijire, suport și supraveghere nonstop. Serviciul se prestează în centre specializate sau în alte forme de servicii sociale pentru susținerea familiilor, rudelor ori a altor persoane care le îngrijesc, oferindu-le posibilitatea de a beneficia de un repaus de maximum 30 de zile pe an”;

5.3.3.2. subpunctul 4) va avea următorul cuprins:

„4) *prestator de serviciu* – prestatori publici și privați, definiți conform prevederilor art. 7 din Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale”;

5.3.4. la punctul 10 subpunctul 2), după cuvintele „asistență socială” se completează cu textul „, după caz, a prestatorului privat”;

5.3.5. punctele 16 și 17 vor avea următorul cuprins:

„16. Prestatorul de serviciu, prin intermediul persoanelor responsabile, efectuează supervizarea activității Serviciului.

17. Prestatorul de serviciu are obligația de a promova, de a facilita și de a asigura dezvoltarea profesională a personalului Serviciului (inițială și continuă) cu privire la asistența și suportul beneficiarilor din cadrul Serviciului, conform cadrului normativ din domeniu.”;

5.3.6. la punctul 23, cuvintele „asistentul medical” se substituie cu textul „asistentul medical/kinetoterapeut”;

5.3.7. la punctul 28, subpunctul 3) va avea următorul cuprins:

„3) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate și, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

5.3.8. la punctul 31, textul „agenției teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurii responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia” se substituie cu cuvintele „prestatorului de serviciu”;

5.3.9. punctul 32 va avea următorul cuprins:

„32. Prestatorul de serviciu, în baza recomandării echipei multidisciplinare de specialiști, după examinarea dosarului și în termen de maximum 3 zile, decide cu privire la prestarea serviciului solicitantului, în baza criteriilor de admitere a beneficiarilor în Serviciu specificate în anexa la prezentul Regulament.”;

5.3.10. la punctele 33 și 34, cuvintele „Structura teritorială de asistență socială” se substituie cu cuvintele „Prestatorul de serviciu”, iar la punctul 34, cuvântul „său” se exclude”;

5.3.11. punctele 39 și 40 vor avea următorul cuprins:

„39. În scopul asigurării accesului solicitanților la Serviciu, prestatorul de serviciu, în comun cu șeful Serviciului, ține evidența solicitanților și elaborează un plan anual privind prestarea serviciului.

40. Promovarea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului revine în principal prestatorului și personalului Serviciului.”;

5.3.12. la punctul 50, textul „agenției teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurii responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și a” se exclude;

5.3.13. punctul 52 va avea următorul cuprins:

„52. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

5.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 413/2012

STANDARDE minime de calitate pentru Serviciul social „Respiro”

Capitolul I PRINCIPII GENERALE

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul de serviciu asigură informarea, inclusiv în format accesibil a comunității, potențialilor beneficiarilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile și serviciile prestate.

2. **Rezultatul scontat:** Potențialii beneficiari, familiile acestora și comunitatea cunosc despre scopul, obiectivele, principiile, tipurile de suport, îngrijire și supraveghere oferite în cadrul Serviciului.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de materiale informaționale, care sunt prezentate într-un limbaj simplu și accesibil.

2) Datele de contact ale prestatorului/Serviciului (adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail etc.) sunt disponibile beneficiarilor, familiilor acestora și comunității.

3) Planul anual de activitate al Serviciului include activități de informare și sensibilizare a comunității.

4) Prestatorul de serviciu organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Serviciului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare în vederea posibilităților de colaborare.

Standardul 2. Acces și disponibilitate

4. Prestatorul de serviciu asigură acces egal la serviciile prestate pentru beneficiarii eligibili.

5. Rezultatul scontat: Serviciile prestate sunt accesibile, disponibile și acordate în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu aplică criterii de eligibilitate clare, transparente și nondiscriminatorii, asigurând acces egal la Serviciu pentru toate persoanele care necesită sprijin temporar, în conformitate cu evaluarea necesităților individuale și cu principiile incluziunii.

2) Solicitățile de acces la serviciu sunt înregistrate, analizate și soluționate conform Regulamentului-cadru.

3) Beneficiarii și solicitanții sunt informați despre criteriile de eligibilitate și procedura de acces la Serviciu.

4) Deciziile privind admiterea sau refuzul privind admiterea în Serviciu sunt comunicate solicitantului într-un mod transparent și justificat.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturile persoanei cu dizabilități

7. Prestarea serviciilor se realizează în baza respectării, protejării și realizării dreptului persoanei cu dizabilități severe la Serviciu, în funcție de necesitățile individuale.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului își exercită drepturile în condiții de egalitate și demnitate, se simt respectați și implicați activ în procesul de suport, îngrijire și supraveghere, dispun de libertatea de a alege și de a participa la luarea deciziilor care-i vizează.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține proceduri interne care garantează respectarea drepturilor beneficiarilor.

2) Personalul din cadrul Serviciului este instruit periodic privind aplicarea în activitatea profesională a abordării bazate pe drepturi.

3) Beneficiarii participă activ la planificarea, implementarea și evaluarea calității Serviciului.

Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană

10. Prestatorul de serviciu plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, prestare și evaluare a serviciului, în scopul asigurării suportului, îngrijirii și supravegherii, adaptat necesităților individuale.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului se simt respectați, ascultați și implicați activ în procesul de suport, îngrijire și supraveghere.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de proceduri care asigură evaluarea individualizată a nevoilor de suport, îngrijire și supraveghere ale beneficiarilor.

2) Planul individualizat de asistență este elaborat și revizuit cu participarea activă a beneficiarului și, după caz, a familiei/reprezentantului legal.

3) Personalul din cadrul Serviciului este instruit să aplice principiile abordării centrate pe persoană în activitatea zilnică.

4) Beneficiarii exprimă un nivel ridicat de satisfacție privind respectarea alegerilor și implicarea lor în procesul decizional.

Standardul 5. Abordarea multidisciplinară

13. Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a Serviciului.

14. Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile lui individuale.

15. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Serviciului implică specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciului cu beneficiarul și familia/reprezentantul legal.

2) Intervenția acordată beneficiarului se realizează în baza planului individualizat de asistență, care include obiective personalizate, măsuri de îngrijire și suport adaptate necesităților individuale.

3) Managerul (șeful/șefa) Serviciului desfășoară evaluări periodice ale stării beneficiarului, documentate în dosarul personal, și asigură comunicarea și coordonarea continuă între specialiști, familia/reprezentantul legal.

Standardul 6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

16. Prestatorul garantează confidențialitatea și creează condiții pentru a asigura colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

17. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarilor sunt protejate, prelucrarea lor se realizează conform legislației, asigurând confidențialitatea și securitatea acestora.

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține procedura internă privind asigurarea confidențialității și protecția datelor cu caracter personal.

2) Prestatorul asigură instruirea tuturor angajaților Serviciului și respectarea regulilor privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

3) Personalul Serviciului semnează declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăvăluirea datelor cu caracter personal.

4) Beneficiarii, membrii familiilor acestora/reprezentantul legal sunt informați despre prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

5) Prestatorul de serviciu asigură ca sistemul de arhivare și evidență a datelor să fie securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Standardul 7. Mediul extern

19. Serviciul este amplasat accesibil pentru beneficiari și asigură acestora un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale beneficiarilor.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarii accesează Serviciul într-un mediu sigur, protejat și adaptat nevoilor și particularităților lor individuale, care le permite desfășurarea activităților zilnice în condiții de confort și siguranță.

21. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul este amplasat într-o zonă accesibilă pentru beneficiari, inclusiv pentru cei cu mobilitate redusă.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură menținerea unui mediu sigur, inclusiv prin respectarea normativelor în construcție, securitate și prevenirea riscurilor.

3) Facilitățile și spațiile externe ale Serviciului sunt adaptate necesităților beneficiarilor.

4) Prestatorul de serviciu monitorizează periodic starea mediului și condițiile de siguranță și confort oferite beneficiarilor.

Standardul 8. Mediul intern

22. Serviciul dispune de încăperi/spații accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces și pot utiliza liber încăperile/spațiile, precum și infrastructura Serviciului.

24. Indicatorii de realizare:

1) Fiecare beneficiar are un spațiu locativ de minimum 9 m², iar în cazul beneficiarilor care utilizează permanent un fotoliu rulant – de cel puțin 10 m².

2) Serviciul dispune de săli pentru activități de socializare, sufragerie, săli/birouri destinate activităților specialiștilor, bloc sanitar, adaptate la nevoile beneficiarilor.

3) Sufrageria conține spații ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță, într-un mod cât mai apropiat de mediul familial, pentru prepararea și servirea hranei.

4) Sălile pentru activități sunt dotate cu inventarul și echipamentele necesare pentru desfășurarea activităților și menținerea capacităților funcționale ale beneficiarului.

5) Birourile destinate activităților specialiștilor sunt echipate în corespundere cu specificul activității acestora.

6) Încăperile/spațiile Serviciului sunt dotate cu sisteme de încălzire, ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială, sunt asigurate cu alimentare autonomă/centralizată cu apă potabilă și cu sisteme de evacuare a apelor menajere.

7) Serviciul deține autorizațiile necesare, în conformitate cu legislația.

Capitolul III

MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 9. Admiterea în Serviciu

25. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în conformitate cu criteriile de eligibilitate și procedura de admitere prevăzute în Regulamentul-cadru și în regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în mod echitabil și transparent, conform criteriilor de eligibilitate stabilite.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu.
- 2) Personalul Serviciului cunoaște și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în Serviciu.
- 3) Identificarea beneficiarilor se realizează de către asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară.
- 4) Prestatorul de serviciu, în colaborare cu echipa multidisciplinară, examinează fiecare dosar și emite decizia de admitere a beneficiarului în Serviciu.
- 5) Beneficiarii admiși în Serviciu sunt înregistrați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului în registrul de evidență a beneficiarilor.

Standardul 10. Planul individualizat de asistență

28. Prestatorul de serviciu elaborează și implementează planul individualizat de asistență pentru fiecare beneficiar.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarii beneficiază de sprijin, îngrijire și suport, în baza planului individualizat de asistență.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul (șeful/șefa) Serviciului, în comun cu specialiștii din cadrul Serviciului, beneficiarul, familia acestuia sau reprezentantul legal, elaborează și implementează planul individualizat de asistență.
- 2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului, în baza planului individualizat de asistență, semnează un acord de colaborare cu beneficiarul sau cu reprezentantul legal al acestuia.
- 3) Planul individualizat de asistență este inclus în dosarul beneficiarului.

Standardul 11. Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor

31. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

32. Rezultatul scontat: Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor asigură îmbunătățirea calității serviciilor prestate acestora.

33. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu deține și aplică procedura de monitorizare și evaluare a calității serviciilor prestate.

2) Managerul (șeful/șefa) Serviciului monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență a beneficiarului plasat în Serviciu.

3) Personalul asigură suport pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate beneficiarului, în rezultatul recomandărilor din rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

4) Prestatorul de serviciu asigură evaluarea anuală a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile accesate.

Standardul 12. Suspendarea și încetarea prestării serviciului

34. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea serviciului în conformitate cu prevederile stabilite în Regulamentul-cadru, în Standardele minime de calitate și în acordul de colaborare semnat de către beneficiar și managerul (șeful/șefa) Serviciului.

35. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea prestării serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar și familia acestuia.

36. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență conține inclusiv condițiile în care se va efectua suspendarea și încetarea plasamentului în Serviciu.

2) Condițiile de suspendare sau încetare a prestării Serviciului sunt consemnate în acordul de colaborare încheiat între managerul (șeful/șefa) Serviciului și beneficiar.

3) Suspendarea sau încetarea plasamentului beneficiarului se face doar cu avizarea beneficiarului/familiei acestuia/reprezentantului legal, cu cel puțin cinci zile lucrătoare înainte de încetarea sau suspendarea plasamentului beneficiarului.

Capitolul IV TIPURI DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 13. Asistență psihopedagogică

37. Prestatorul de serviciu asigură evaluarea complexă, planificarea și implementarea intervențiilor educaționale, de dezvoltare și suport psihopedagogic destinate beneficiarilor, precum și consilierea familiei acestuia/reprezentantului legal, în vederea reducerii riscurilor și susținerii incluziunii și dezvoltării autonome a persoanei cu dizabilități.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului primesc asistență psihopedagogică adecvată necesităților individuale, iar familia/reprezentantul legal este informată și consiliată pentru a contribui la dezvoltarea și bunăstarea acestuia.

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Pentru fiecare beneficiar sunt aplicate teste, fișe, chestionare sau instrumente standardizate.
- 2) Rezultatele evaluărilor sunt anexate la dosarul beneficiarului și utilizate în planificarea intervențiilor.
- 3) Psihopedagogul din cadrul Serviciului asigură aplicarea metodelor și tehnicilor adaptate vârstei, stării de sănătate și capacităților cognitive ale beneficiarilor.
- 4) Ședințele de consiliere psihopedagogică sunt organizate în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarului.
- 5) Psihopedagogul ține un registru al intervențiilor.

Standardul 14. Activități de socializare, educaționale și agrement

40. Serviciul promovează participarea activă a beneficiarilor la activități educative și de socializare, recreative și culturale, în funcție de interesele, preferințele și potențialul beneficiarilor.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă la activitățile educaționale, de socializare și recreative, ceea ce promovează creșterea gradului de incluziune socială al beneficiarilor și menținerea stării de bine.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii participă la activități educative, de socializare, culturale sau recreative organizate de către prestatorul de serviciu.
- 2) Fiecare beneficiar are prevăzut în planul individualizat de asistență obiective și activități de îngrijire, educaționale, socializare și recreative.
- 3) Beneficiarii sunt implicați în activități educaționale individuale și de grup, acestea fiind reflectate în planul individualizat de asistență.
- 4) Personalul Serviciului facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.
- 5) Prestatorul de serviciu consultă periodic beneficiarii privind nivelul de satisfacție în cadrul Serviciului.

Standardul 15. Asistența medicală și kinetoterapeutică a beneficiarului

43. Prestatorul asigură acordarea asistenței medicale, prestarea serviciilor de kinetoterapie și monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului pe perioada aflării în Serviciu.

44. Rezultatul scontat: Starea de sănătate a beneficiarului este menținută și ameliorată, funcțiile motorii sunt recuperate în măsura posibilului,

complicațiile sunt prevenite, iar nivelul de autonomie al beneficiarului crește ca urmare a îngrijirilor medicale adecvate, a serviciilor de kinetoterapie personalizate și a monitorizării continue.

45. Indicatorii de realizare:

1) Procedurile medicale, recomandările și intervențiile sunt asigurate conform planului individualizat de asistență și înscrierilor din fișa medicală a beneficiarului.

2) Starea de sănătate a beneficiarului este monitorizată periodic.

3) Starea generală, inclusiv principalii indicatori vitali (pulsul, tensiunea arterială, frecvența respiratorie) și modificările observate sunt înregistrate în fișa de monitorizare.

4) Situațiile de agravare a stării de sănătate sunt raportate imediat șefului Serviciului și familiei.

Standardul 16. Îngrijirea și alimentația beneficiarului

46. Serviciul asigură îngrijirea și igiena personală a beneficiarilor, suportul necesar în procesul de alimentație și însoțirea acestora la activitățile desfășurate în cadrul Serviciului, precum și condițiilor adecvate pentru alimentația acestora.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește sprijin corespunzător necesităților individuale în activitățile zilnice, inclusiv în ceea ce privește mobilitatea, igiena personală și alimentația în cadrul Serviciului.

48. Indicatorii de realizare:

1) Sprijinul pentru igiena personală se acordă beneficiarului conform necesităților individuale menționate în planul individualizat de asistență.

2) Procedurile de igienă se realizează cu respectarea normelor de securitate, igienă și demnitate.

3) Serviciul dispune de spații amenajate adecvat pentru alimentația beneficiarilor, conforme normelor igienico-sanitare.

4) Serviciul asigură planificarea și utilizarea resurselor necesare procurării produselor alimentare.

5) Personalul Serviciului încurajează participarea beneficiarilor la activități, în vederea dezvoltării abilităților de autodeservire.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Standardul 17. Managementul Serviciului

49. Managementul Serviciului este realizat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, care asigură planificarea, coordonarea activităților, monitorizarea și evaluarea Serviciului.

50. Rezultatul scontat: Serviciul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând respectarea standardelor minime de calitate ale Serviciului.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul dispune de regulament intern, organigramă și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile.
- 2) Prestatorul de serviciu, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă Planul anual de activitate a Serviciului.
- 3) Prestatorul de serviciu întocmește rapoarte anuale de activitate, inclusiv financiare.
- 4) Prestatorul deține baza de date a beneficiarilor dezagregată pe grupe de vârstă, pe tip dizabilitate, pe mediul de reședință, pe sexe etc.

Standardul 18. Colaborare interinstituțională

52. Prestatorul de serviciu asigură colaborarea activă cu specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații necomerciale) pentru recuperarea, reabilitarea, incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii accesează servicii adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

54. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu colaborează cu instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență privind recuperarea, reabilitarea și incluziunea socială a beneficiarului.
- 2) Prestatorul de serviciu organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații necomerciale, pentru schimb de informații și bune practici.
- 3) Prestatorul de serviciu documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.
- 4) Prestatorul de serviciu demonstrează prin rapoarte și acorduri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii, reducând riscul excluziunii sociale.

Standardul 19. Resursele umane

55. Prestatorul de serviciu dispune de resurse umane calificate care asigură prestarea serviciilor în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

56. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de personal calificat și suficient numeric conform legislației, pentru a asigura prestarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor.

57. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu legislația.
- 2) Prestatorul de serviciu aprobă fișe de post pentru toți angajații din cadrul Serviciului.
- 3) Prestatorul de serviciu angajează personalul în baza contractului individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.
- 4) Personalul Serviciului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative.
- 5) Personalul Serviciului respectă normele de etică și deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu.
- 6) Prestatorul de serviciu întocmește și păstrează documentele referitoare la resursele umane.
- 7) Prestatorul de serviciu poate implica voluntari în baza unui contract, fără ca aceștia să substituie personalul angajat, ținând o evidență clară a activității acestora.
- 8) Managerul (șeful/șefa) Serviciului monitorizează respectarea standardelor, eticii profesionale și calității serviciilor.

Standardul 20. Dezvoltarea profesională, supervizarea și evaluarea competențelor personalului Serviciului

58. Prestatorul de serviciu asigură dezvoltarea profesională (inițială și continuă), supervizarea și evaluarea periodică a competențelor profesionale ale personalului din cadrul Serviciului, în vederea garantării calității serviciilor prestate.

59. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului beneficiază de formare, supervizare și evaluare profesională continuă, contribuind la prestarea calitativă a serviciilor, consolidarea competențelor, gestionarea eficientă a sarcinilor și prevenirea arderii profesionale.

60. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Serviciului beneficiază, la angajare, de un program de formare profesională, stabilit de către prestatorul de serviciu.
- 2) Prestatorul de serviciu identifică anual necesitățile de formare ale personalului Serviciului și elaborează planul de formare continuă.
- 3) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură de supervizare profesională a personalului Serviciului.

4) Prestatorul de serviciu realizează anual evaluarea performanțelor profesionale ale personalului Serviciului, conform criteriilor stabilite.

5) Prestatorul de serviciu întocmește rapoarte privind evaluarea performanțelor și necesitățile de formare ale personalului Serviciului.

6) Nevoile de instruire identificate sunt incluse în planul anual de formare continuă al personalului Serviciului.

Capitolul VI

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 21. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

61. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, inclusiv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia beneficiarului.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

63. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant în cadrul Serviciului.

2) Personalul Serviciului este instruit privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 22. Depunerea și examinarea sesizărilor

64. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și de examinare a sesizărilor privind calitatea serviciilor prestate, lezarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului Serviciului, în conformitate cu prevederile legislației.

65. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și de examinare a sesizărilor contribuie la creșterea calității Serviciului.

66. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii și personalul Serviciului cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon, despre calitatea serviciilor.
- 2) Sesizările sunt recepționate de către prestatorul de serviciu și examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova al nr. 116/2018.
- 3) Beneficiarul este informat despre rezultatul examinării sesizării.
- 4) Prestatorul de serviciu deține un registru privind evidența sesizărilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.”

6. Hotărârea Guvernului nr. 75/2014 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți” și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 27-34, art. 89), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

6.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor:

6.1.1. textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

6.1.2. cuvintele „în vigoare” se exclud;

6.2. la punctul 4 din hotărâre, cuvintele „prezenta structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvintele „elabora și prezenta”;

6.3. în Regulament:

6.3.1. pe tot parcursul textului, cuvântul „special” se substituie cu cuvântul „individual”;

6.3.2. la punctul 2, cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de îngrijire la domiciliul asistentului familial.”;

6.3.3. la punctul 6, subpunctul 2) se completează cu textul ”, și este formată din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelurile), al administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, asistentul social comunitar, medicul de familie, reprezentantul societății civile”;

6.3.4. punctul 8 va avea următorul cuprins:

„8. Scopul Serviciului constă în îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor prin furnizarea serviciilor incluzive de sprijin și asistență la locul de trai al asistentului familial, în vederea creșterii gradului de autonomie personală, a consolidării independenței, a facilitării participării active și a incluziunii în comunitate, precum și a asigurării respectării demnității și drepturilor fundamentale ale persoanelor aflate în îngrijire.”;

6.3.5. la punctul 25 subpunctul 4), cuvintele „serviciile sociale primare și specializate din comunitate” se substituie cu cuvintele „măsurile de asistență socială”;

6.3.6. la punctul 30, subpunctul 2) va avea următorul cuprins:

„2) copia certificatului de încadrare în grad de dizabilitate, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

6.3.7. punctul 68 va avea următorul cuprins:

„68. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

6.3.8. la punctul 78, după cuvintele „și cele de asistență socială” se introduce textul „(în cazul prestatorilor privați)”;

6.3.9. în anexa nr. 2 la Regulament, subpunctul 8) se abrogă;

6.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 75/2014

STANDARDE **minime de calitate pentru Serviciul social** **„Plasament familial pentru adulți”**

Capitolul I **ORGANIZAREA SERVICIULUI**

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul de serviciu asigură informarea accesibilă a persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, despre dreptul la Serviciu, criteriile de eligibilitate și procedura de admitere.

2. **Rezultatul scontat:** Persoanele cu dizabilități și persoanele vârstnice, după caz, membrii familiilor acestora cunosc despre Serviciu, criteriile de eligibilitate și modalitatea de admitere în Serviciu.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu dispune de o procedură clară de informare și promovare a Serviciului.

2) Informațiile despre Serviciu distribuite de către prestatorul de serviciu sunt în formate accesibile și adaptate nevoilor individuale ale persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor vârstnice.

3) Prestatorul de serviciu desfășoară cel puțin o dată în an activități de informare privind dreptul la Serviciu, condițiile de eligibilitate și procedura de admitere în plasament familial pentru adulți.

Standardul 2. Disponibilitate și acces

4. Prestatorul de serviciu asigură disponibilitatea Serviciului pentru persoanele cu dizabilități și persoanele vârstnice care au nevoie de sprijin și protecție, în vederea creșterii gradului de autonomie personală.

5. Rezultatul scontat: Serviciul este disponibil și accesibil pentru persoanele cu dizabilități, persoanele vârstnice care au nevoie de sprijin și protecție, conform criteriilor de eligibilitate.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul asigură prestarea serviciului conform criteriilor de eligibilitate.

2) Prestatorul dispune de o rețea de asistenți familiari disponibili pentru prestarea serviciilor de sprijin și protecție.

3) Prestarea de serviciu efectuată conform necesităților beneficiarilor, cu evaluarea periodică a gradului de accesibilitate și ajustarea condițiilor, după caz.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturile omului

7. Prestatorul de serviciu respectă, protejează și asigură dreptul persoanelor care beneficiază de sprijin și protecție la domiciliul asistentului familial.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt informați, cunosc și participă la luarea deciziilor care vizează admiterea în Serviciu și modul de prestare a acestuia.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu, în procedura de prestare a serviciului, aplică principiile nondiscriminării și participării acestora în toate etapele.

2) Asistenții familiari cunosc, prin intermediul instruirilor conform programului de formare inițială și continuă, abordarea bazată pe drepturile omului.

3) Beneficiarii Serviciului cunosc despre drepturile lor și rolul de a face alegeri și lua decizii informate în cadrul Serviciului.

4) Beneficiarii participă la luarea deciziilor privind modul de prestare a serviciului, respectând principiul consimțământului informat.

Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană

10. Prestarea serviciului se bazează pe abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de prestare a Serviciului.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului este respectat, ascultat și implicat activ în procesul de admitere, potrivire, prestare, monitorizare și evaluare a Serviciului.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține formulare de evaluare a nevoilor de îngrijire și sprijin, iar în procesul de completare ține cont de alegerile și preferințele beneficiarului.

2) Asistenții familiari sunt instruiți cu privire la aplicarea principiului abordării centrate pe persoană în activitatea lor zilnică.

3) Prestatorul de serviciu monitorizează și evaluează periodic gradul de individualizare și adaptabilitate a intervențiilor în funcție de nevoile reale ale beneficiarilor.

Standardul 5. Confidențialitatea și prelucrarea datelor cu caracter personal

13. Prestatorul de serviciu asigură respectarea confidențialității în prestarea Serviciului, iar datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

14. Rezultatul scontat: Prestatorul de serviciu respectă demnitatea, dreptul la viață privată a beneficiarului și asigură securitatea datelor cu caracter personal în procesul de prestare a Serviciului.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține o procedură internă privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.

2) Asistenții familiari sunt instruiți și respectă principiul confidențialității și procedura de prelucrare a datelor cu caracter personal.

3) Beneficiarul este informat despre modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și își exprimă acordul privind prelucrarea acestora.

4) Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Standardul 6. Accesibilitate și condiții de locuit

16. Prestatorul se asigură că domiciliul asistentului familial este accesibil pentru a răspunde nevoilor de sprijin ale beneficiarilor, este confortabil și asigură un mediu familial.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului locuiesc într-un mediu sigur și accesibil care favorizează menținerea/dezvoltarea autonomiei și independenței lor personale.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Locuința și spațiile conexe în care locuiește beneficiarul respectă normele de siguranță, de igienă și de confort necesare beneficiarului.
- 2) Locuința este adaptată rezonabil nevoilor beneficiarului Serviciului (accesibilitate fizică, dotări specifice tipului de dizabilitate).
- 3) Beneficiarii dispun de spațiu personal și de intimitate în condiții similare unui mediu familial.
- 4) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu personal de cel puțin 6 m² și are acces la spațiile comune ale locuinței.
- 5) Beneficiarii se declară mulțumiți de nivelul de siguranță și de confort din locuința de plasament familial.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 7. Evaluarea și potrivirea persoanelor care solicită Serviciul

19. Prestatorul deține și utilizează o procedură de evaluare a nevoilor de sprijin și protecție și de potrivire a solicitantului Serviciului cu asistentul familial.

20. Rezultatul scontat: Solicitantul Serviciului beneficiază de sprijin și protecție pentru o perioadă de probă la domiciliul asistentului familial de minimum 7 zile și maximum 30 de zile.

21. Indicatori de rezultat:

- 1) Prestatorul de serviciu elaborează un raport de evaluare a solicitantului în baza informației colectate la evaluarea inițială și evaluarea complexă.
- 2) Prestatorul de serviciu identifică un asistent familial potrivit pentru sprijin și protecția solicitantului Serviciului și stabilește condițiile de plasament la domiciliul asistentului familial și perioada plasării în Serviciu.
- 3) Prestatorul de serviciu monitorizează potrivirea dintre solicitant și asistentul familial în perioada de probă și elaborează un aviz privind oportunitatea continuării plasamentului familial către Comisie.

Standardul 8. Planul individualizat de asistență

22. Prestatorul de serviciu, prin asistentul familial, asigură beneficiarului îngrijire și sprijin conform necesităților pentru realizarea activităților cotidiene esențiale, astfel încât acesta să ducă o viață demnă, autonomă și participativă.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarii beneficiază de sprijin și protecție, bazată pe necesitățile individuale identificate, care contribuie la creșterea gradului de autonomie, la menținerea relațiilor familiale și sociale și la prevenirea instituționalizării.

24. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarul are elaborat, participativ, un plan individualizat de asistență completat și actualizat.
- 2) Planul individualizat de asistență este implementat conform frecvenței stabilite, iar concluziile sunt consemnate în dosarul beneficiarului.
- 3) Evaluările confirmă implicarea beneficiarului în luarea deciziilor privind sprijinul acordat și satisfacția acestuia față de serviciile primite.

Standardul 9. Suspendarea și încetarea Serviciului

25. Prestatorul de serviciu suspendă sau încetează prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile regulamentului intern.

26. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea Serviciului se face în condiții de siguranță pentru beneficiar, precum și cu respectarea drepturilor asistenților familiari, conform legislației în domeniul muncii.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu deține și aplică procedura de suspendare sau încetare a prestării Serviciului, unde sunt specificate clar condițiile de sistare sau de încetare a prestării Serviciului pentru beneficiar și pentru asistentul familial.
- 2) Prestatorul de serviciu consultă opinia atât a beneficiarului, cât și a asistentului familial în cazurile de suspendare sau de încetare a Serviciului.

Capitolul III

TIPUL DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Standardul 10. Sprijin în realizarea drepturilor

28. Prestatorul de serviciu asigură sprijin beneficiarilor în accesarea serviciilor universale și suport pentru participare la evenimente publice și private prin asistenții familiari.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește sprijin de la asistentul familial în accesarea serviciilor în comunitate (sănătate, educație, ocupare, asistență juridică, reabilitare etc.) și suport pentru participare la activități conform preferințelor.

30. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu asigură mentorat și suport asistenților familiari pentru realizarea activităților de însoțire, ghidare și de sprijin acordate beneficiarului în funcție de tipul dizabilității și de alegerile individuale ale acestuia.

2) Beneficiarul are acces la servicii universale (sociale, sănătate, educație și ocupare etc.).

3) Asistentul familial însoțește și ghidează beneficiarul la evenimente și activități conform preferințelor acestuia.

4) Beneficiarii Serviciului își cunosc drepturile și modalitățile de sesizare a cazurilor de încălcare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 11. Protecția beneficiarului în cadrul Serviciului

31. Prestatorul de serviciu asigură sprijin și protecție calitativă a beneficiarilor fără discriminare pe tip dizabilitate, prin intermediul asistenților familiari angajați în Serviciu.

32. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește protecție și suport în activitățile cotidiene pentru mobilitate, igienă personală, alimentație etc., la domiciliul asistentului familial sau în alte medii, după caz, comunitate.

33. Indicatorii de realizare:

1) Asistentul familial oferă servicii de îngrijire și suport planificate conform planului individualizat de asistență.

2) Beneficiarii Serviciului sunt asigurați fără discriminare pe tip de dizabilitate sau alte criterii personale în procesul de protecție și sprijin.

3) Mediile în care locuiesc beneficiarii sunt adaptate în funcție de necesitățile individuale ale acestora.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL ȘI RESURSELE UMANE ALE SERVICIULUI

Standardul 12. Managementul Serviciului

34. Prestatorul de serviciu asigură planificarea, coordonarea activităților asistenților familiari, monitorizarea și evaluarea Serviciului pentru garantarea calității acestuia.

35. Rezultatul scontat: Calitatea Serviciului este menținută de către prestator și îmbunătățită prin planificarea, coordonarea, monitorizarea și evaluarea continuă a activităților desfășurate de asistenții familiari.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Planul anual al Serviciului aprobat de către prestator.
- 2) Rapoartele anuale ale Serviciului elaborate de către prestator.
- 3) Rapoartele anuale de evaluare a beneficiarilor plasați în Serviciu.
- 4) Registrul asistenților familiari (nivel de studii, mediu de reședință, sexe, experiență în domeniul îngrijirii etc.).
- 5) Registrul beneficiarilor Serviciului și al solicitanților din lista de așteptare, după caz (pe grupe de vârstă, pe tip dizabilitate, pe mediul de reședință, sexe etc.).
- 6) Aplicarea procedurii de monitorizare și evaluare a calității îngrijirii și sprijinului, realizată pe baza planurilor individualizate de asistență și a opiniei beneficiarului.

Standardul 13. Colaborare interinstituțională

37. Prestatorul asigură colaborarea asistenților familiari cu alți specialiști și servicii relevante îngrijirii și incluziunii (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații necomerciale) în scopul asigurării autonomiei beneficiarilor.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește sprijin integrat și coerent, rezultat din colaborarea asistenților familiari cu specialiștii și serviciile relevante, ceea ce contribuie la creșterea autonomiei și incluziunii acestuia.

39. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu colaborează cu instituțiile și serviciile relevante din comunitate, în vederea implementării planurilor individualizate de asistență.
- 2) Beneficiarii Serviciului accesează și alte servicii în comunitate, în afara Serviciului, fapt consemnat în rapoartele de monitorizare și evaluare a implementării planurilor individualizate de asistență.
- 3) Recomandările instituțiilor partenere sunt integrate în intervențiile asistenților familiari și reflectate în actualizarea planurilor individualizate de asistență.

Standardul 14. Resursele umane

40. Prestatorul de serviciu dispune de resurse umane care asigură prestarea Serviciului în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

41. Rezultatul scontat: Serviciul este prestat în mod profesionist, coerent și etic, prin implicarea personalului calificat, conform Standardelor minime de calitate, fișelor de post și prevederilor regulamentare.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu deține o procedură clară și transparentă de recrutare, instruire și angajare a asistenților familiari.
- 2) Personalul angajat este calificat și competent, conform necesităților de prestare a Serviciului.
- 3) Documentația de resurse umane este întocmită, actualizată și păstrată conform cerințelor legislației muncii și normelor privind protecția datelor cu caracter personal.
- 4) Asigurarea dezvoltării profesionale a personalului, conform cerințelor profesionale și etice.
- 5) Monitorizarea și evaluarea periodică a modului în care asistentul familial își îndeplinește atribuțiile conform standardelor și fișelor de post.

Standardul 15. Dezvoltarea profesională, supervizarea și evaluarea competențelor asistenților familiari

43. Prestatorul de serviciu asigură dezvoltarea profesională (inițială și continuă), supervizarea și evaluarea periodică a competențelor profesionale ale asistenților familiari, în vederea garantării calității serviciilor prestate.

44. Rezultatul scontat: Asistenții familiari beneficiază de formare supervizare și evaluare profesională continuă, contribuind la prestarea calitativă a serviciilor, consolidarea competențelor, gestionarea eficientă a sarcinilor și prevenirea arderii profesionale.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) Asistenții familiari beneficiază, la angajare, de un program de formare profesională de 60 de ore.
- 2) Prestatorul de serviciu identifică anual necesitățile de formare ale asistenților familiari și elaborează planul de formare continuă cu o durată de minimum 40 de ore.
- 3) Sesiunile de supervizare au loc lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.
- 4) Prestatorul de serviciu realizează anual evaluarea performanțelor profesionale ale asistenților familiari, conform criteriilor stabilite.
- 5) Prestatorul de serviciu întocmește rapoarte privind evaluarea performanțelor și necesitățile de formare ale asistenților familiari.
- 6) Nevoile de instruire identificate sunt incluse în planul anual de formare continuă al personalului Serviciului.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 16. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

46. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, inclusiv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia beneficiarului.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

48. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

2) Asistenții familiari sunt instruiți privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 17. Depunerea și examinarea sesizărilor

49. Prestatorul de serviciu deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și examinare a sesizărilor privind calitatea serviciilor prestate, lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

50. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a sesizărilor contribuie la creșterea calității Serviciului.

51. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii și asistenții familiari cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon, cu privire la calitatea Serviciului.

2) Sesizările sunt recepționate de către prestatorul de serviciu și examinate în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

3) Beneficiarul este informat despre rezultatul examinării sesizării.

4) Prestatorul de serviciu deține un registru privind evidența sesizărilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.”

7. Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 361-369, art. 987), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

7.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor:

7.1.1. textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.1.2. cuvintele „în vigoare” se exclud;

7.1.3. cuvintele „directorul Casei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Serviciului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.1.4. cuvântul „directorul”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa)”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.1.5. cuvântul „indemnizația”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „prestația”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.1.6. cuvintele „persoana de suport”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „reprezentantul legal”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.2. în Regulament:

7.2.1. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„2. Serviciul social „Casă comunitară” (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social de îngrijire și sprijin pentru persoanele cu dizabilități severe, instituit prin decizia prestatorilor de servicii sociale (în continuare – *Prestator*), stabiliți în art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.”;

7.2.2. la punctul 5 subpunctul 2), cuvântul „specializat” se substituie cu cuvintele „pentru dezvoltarea autonomiei personale și facilitarea incluziunii în comunitate”;

7.2.3. punctul 6 se completează cu un enunț cu următorul cuprins: „În vederea asigurării dezvoltării armonioase și a unui mediu sigur, plasamentul copiilor în cadrul Serviciului se realizează ținând cont de criteriul apropierii de vârstă.”;

7.2.4. punctul 8 se abrogă;

7.2.5. punctul 11 va avea următorul cuprins:

„11. Scopul Serviciului constă în asigurarea unui mediu de trai în comunitate apropiat celui familial, adaptat necesităților individuale de îngrijire și

sprijin ale persoanelor cu dizabilități severe, în vederea dezvoltării abilităților de autonomie personală, facilitării incluziunii sociale și relaționării cu comunitatea, precum și pregătirii acestora pentru reintegrarea familială, servicii de îngrijire de tip familial și trai independent.”;

7.2.6. la punctul 13:

7.2.6.1. la subpunctul 9), după cuvântul „corespunzător” se introduce textul „vârstei.”;

7.2.6.2. la subpunctul 13), după cuvintele „plasați în Serviciu” se completează cu textul „, de necesitățile și de vârsta acestora”;

7.2.7. la punctul 17:

7.2.7.1. subpunctul 4), la începutul textului se completează cu cuvintele „participarea la”;

7.2.7.2. subpunctul 5), la începutul textului se completează cu cuvintele „contribuirea la”;

7.2.7.3. subpunctul 9) se completează cu textul „, inclusiv, cooperarea cu Centrul Comunitar de Sănătate Mintală și structura teritorială de asistență psihopedagogică din raza administrativ-teritorială și alte servicii specifice persoanelor cu dizabilități”;

7.2.7.4. la subpunctul 17), cuvintele „structurii teritoriale de asistență socială” se substituie cu cuvântul „Prestatorului”;

7.2.7.5. la subpunctul 20), după cuvântul „suport” se introduc cuvintele „pentru dezvoltarea abilităților de gestionare a mijloacelor financiare”;

7.2.8. la punctul 19:

7.2.8.1. la subpunctul 4), după cuvântul „conform” se introduce textul „vârstei.”;

7.2.8.2. se completează cu subpunctul 4¹) cu următorul cuprins:

„4¹) pregătirea și facilitarea procesului de incluziune socială/reintegrare în familie/și plasament în alt serviciu social”;

7.2.8.3. la subpunctul 7), după cuvântul „afecta” se introduce textul „starea de sănătate.”;

7.2.9. la punctul 20 subpunctul 3), după cuvintele „procesul de” se introduc cuvintele „elaborare a meniului zilnic de”;

7.2.10. la punctul 21:

7.2.10.1. la subpunctul 1), după cuvântul „elaborarea” se introduce textul „, în strictă colaborare cu managerul (șeful/șefa) Serviciului.”;

7.2.10.2. la subpunctul 6), după cuvântul „medicale” se introduc cuvintele „și de reabilitare”;

7.2.11. la punctul 31 subpunctul 2), după cuvântul „dizabilități” se introduc cuvintele „și programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

7.2.12. la punctele 33 și 37, după cuvintele „structura teritorială de asistență socială” se introduce textul „/Prestatorul”;

7.2.13. la punctele 39, 60 și 61, după cuvintele „Comisia multidisciplinară”, la orice formă gramaticală, se introduce textul „/Comisia

pentru protecția copilului aflat în dificultate”, la forma gramaticală corespunzătoare;

7.2.14. la punctul 65, după cuvântul „transferat” se introduce textul „/dezinstituționalizat”;

7.2.15. punctul 66 va avea următorul cuprins:

„**66.** Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

7.2.16. punctul 67 se abrogă;

7.2.17. la punctul 70, cuvintele „și cele de asistență socială” se exclud;

7.3. în anexa la Regulament, punctul 3) se completează cu textul „, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

7.4. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 885/2015

STANDARDE

minime de calitate pentru Serviciul social „Casă Comunitară”

Capitolul I

PRINCIPII DE ORGANIZARE ALE SERVICIULUI

Standardul 1. Informarea și promovare

1. Prestatorul asigură informarea accesibilă a persoanelor cu dizabilități, potențiali beneficiari ai Serviciului, și a familiilor acestora cu privire la scopul, obiectivele și specificul Serviciului.

2. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități și/sau membrii familiilor acestora sunt informate despre Serviciu, criteriile de eligibilitate și specificul acestuia.

3. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune și aplică o procedură clară de informare privind Serviciul ca formă de îngrijire apropiată de mediul familial.

2) Informațiile despre Serviciu distribuite de către Prestator sunt prezentate în format accesibil (ușor de citit/ușor de înțeles).

3) Materialele informaționale descriu clar că beneficiarii Serviciului sunt persoanele cu dizabilități dezinstituționalizate sau în risc de instituționalizare.

4) Activitățile de informare accentuează faptul că Serviciul este un serviciu de tranziție de la îngrijirea rezidențială la îngrijirea în comunitate.

Standardul 2. Accesul la Serviciu

4. Serviciul este disponibil pentru persoanele cu dizabilități severe dezinstituționalizate sau în risc de a fi instituționalizate pentru care nu a fost posibil de identificat un alt tip de serviciu social.

5. Rezultatul scontat: Plasamentul în Serviciu asigură un trai în comunitate apropiat celui familial, adaptat necesităților individuale de îngrijire și sprijin ale persoanelor cu dizabilități severe, dezinstituționalizate sau care sunt în risc de instituționalizare.

6. Indicatorii de realizare:

1) Proceduri scrise de admitere în Serviciu, iar prestarea serviciului se realizează conform procedurii și termenelor stabilite.

2) Prestatorul aplică criteriile de eligibilitate stabilite, iar admiterea beneficiarilor se efectuează cu respectarea acestora.

Standardul 3. Accesibilitate și condiții de trai și îngrijire

7. Prestatorul asigură beneficiarilor un mediu sigur, accesibil și confortabil, apropiat celui familial adaptat la nevoile de îngrijire și mobilitate ale persoanelor cu dizabilități. Condițiile de trai din Serviciu corespund necesităților individuale ale beneficiarilor, fiind evaluate și ajustate periodic.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii pot accesa în mod autonom spațiile din interiorul și exteriorul locuinței/Serviciului.

9. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul funcționează într-o casă la sol sau apartament, amplasat într-un bloc din comunitate, cu acces la resursele acesteia.

2) Spațiile locuinței respectă normele de accesibilitate și securitate personală conform necesităților individuale.

3) Locuința dispune de dormitoare, cameră de zi, bucătărie și spații igienico-sanitare corespunzătoare.

4) Fiecare beneficiar dispune de minimum 9 m², iar în cazul utilizatorilor de fotoliu rulant fără motor – 10 m².

5) Serviciul este dotat cu instalații și echipamente accesibile, în corespundere cu nevoile individuale ale beneficiarilor.

6) Locuința este dotată cu telefon funcțional, echipament antiincendiu și sistem de iluminare și ventilare adecvat.

7) Spațiul personal din locuință este amenajat conform preferințelor beneficiarului, inclusiv prin amenajarea spațiului cu obiecte personale.

8) Beneficiarii raportează, prin evaluări periodice, un nivel adecvat de confort, siguranță și satisfacție cu mediul de trai.

Standardul 4. Abordarea bazată pe drepturile beneficiarilor

10. Prestatorul respectă, protejează și asigură drepturile persoanelor cu dizabilități în procesul de luare a deciziilor care le vizează.

11. Rezultatul scontat: Drepturile beneficiarului Serviciului sunt respectate și acesta este consultat în procesul de luare a deciziilor care îl vizează, în cadrul Serviciului.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul, în cadrul procedurii de monitorizare și de evaluare a Serviciului, urmărește aplicarea principiilor nondiscriminării și participării persoanei cu dizabilități în toate etapele care vizează prestarea Serviciului.

2) Personalul Serviciului este instruit, în cadrul programelor de formare inițială și continuă, privind abordarea bazată pe drepturi a persoanelor cu dizabilități.

3) Persoanele cu dizabilități, beneficiare ale Serviciului, sunt informate și instruite cu privire la drepturile lor și la rolul de a face alegeri în luarea deciziilor informate în procesul de planificare a îngrijirii și a sprijinului necesar pentru activitățile zilnice prestate în cadrul Serviciului.

Standardul 5. Abordarea centrată pe persoană

13. Prestarea Serviciului se bazează pe abordarea centrată pe persoană, care plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, de prestare și de evaluare a Serviciului, în vederea asigurării îngrijirii și sprijinului adaptat nevoilor individuale.

14. Rezultatul scontat: Îngrijirea și sprijinul acordate beneficiarilor sunt adaptate nevoilor individuale, ca urmare a aplicării abordării centrate pe persoană în procesele de planificare, de prestare și de evaluare a Serviciului.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică planuri individualizate de asistență și sprijin pentru beneficiari.

2) Planurile individualizate de asistență sunt revizuite periodic, în funcție de nevoile beneficiarilor.

3) Măsurile prevăzute în planurile individualizate de asistență sunt implementate conform procedurilor Prestatorului.

4) Prestatorul monitorizează periodic nivelul de satisfacție al beneficiarilor față de îngrijirea și sprijinul oferite.

Standardul 6. Abordare multidisciplinară

16. Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a beneficiarului în procesul de planificare și de prestare a Serviciului, implicând specialiști din domeniile sănătate, educație, asistență juridică etc.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarii beneficiază de sprijin multidisciplinar, în funcție de nevoile individuale de îngrijire și asistență identificate.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Implicarea specialiștilor din domeniile relevante în planificarea și prestarea Serviciului.
- 2) Planurile individualizate de asistență reflectă contribuția echipei multidisciplinare.
- 3) Beneficiarii beneficiază de sprijin adaptat nevoilor lor individuale, identificat prin evaluare multidisciplinară.

Standardul 7. Confidențialitatea și prelucrarea datelor cu caracter personal

19. Prestatorul asigură respectarea confidențialității în procesul de prestare a Serviciului, iar datele beneficiarului sunt înregistrate, arhivate și utilizate conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

20. Rezultatul scontat: Demnitatea beneficiarului se respectă în procesul de prestare a Serviciului prin asigurarea dreptului la viață privată și securitatea datelor cu caracter personal.

21. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține și aplică o procedură internă clară privind colectarea, stocarea, utilizarea și protecția datelor cu caracter personal.
- 2) Angajații Serviciului sunt instruiți și respectă regulile privind confidențialitatea și procedura de prelucrare a datelor cu caracter personal.
- 3) Beneficiarul este informat cu privire la drepturile sale privind datele cu caracter personal și la modalitatea de prelucrare a acestora.
- 4) Sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea informațiilor.

Capitolul II MANAGEMENTUL DE CAZ

Standardul 8. Evaluarea inițială și complexă

22. Prestatorul deține o procedură de evaluare a persoanelor cu dizabilități pentru admiterea în Serviciu, în conformitate cu managementul de caz.

23. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități sunt evaluate în conformitate cu procedura de management de caz, iar necesitățile lor individuale sunt identificate și documentate pentru planificarea și prestarea Serviciului.

24. Indicatorii de realizare:

1) Evaluarea inițială și complexă a persoanei cu dizabilități severe este realizată de către asistentul social/specialistul responsabil, cu participarea Comisiei multidisciplinare.

2) Raportul de evaluare inițială și complexă este întocmit în conformitate cu procedura de management de caz și cuprinde necesitățile individuale de îngrijire și sprijin.

3) Rapoartele de evaluare inițială și complexă sunt înaintate Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate sau Comisiei multidisciplinare în a cărei rază teritorială funcționează Serviciul, în vederea validării necesităților identificate și a aprobării măsurilor de intervenție.

Standardul 9. Admiterea în Serviciu

25. Prestatorul deține și utilizează o procedură privind admiterea beneficiarilor în Serviciu.

26. Rezultatul scontat: Persoanele cu dizabilități sunt admise în Serviciu doar dacă sunt dezinstituționalizate dintr-o instituție rezidențială sau dacă există un risc înalt de instituționalizare.

27. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul deține și aplică o procedură de admitere, conform criteriilor de eligibilitate.

2) Decizia Comisiei copilului aflat în dificultate/Comisiei multidisciplinare de admitere a persoanei cu dizabilități severe.

3) Acordul de plasament semnat cu beneficiarul sau cu reprezentantul legal al acestuia.

Standardul 10. Planul individualizat de asistență

28. Prestatorul asigură beneficiarului îngrijire și sprijin individual, adaptat pentru realizarea activităților cotidiene esențiale, astfel încât acesta să ducă o viață autonomă și participativă.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarul Serviciului beneficiază de sprijin în desfășurarea activităților zilnice, menținând sau dezvoltând autonomia personală și participarea activă în viața comunității, în conformitate cu nevoile individuale de îngrijire și sprijin.

30. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarul Serviciului are un plan individualizat de asistență, elaborat participativ.

2) Planul individualizat de asistență în Serviciu este elaborat în termen de trei luni de la data plasării beneficiarului (perioadă în care personalul documentează nevoile de îngrijire).

3) Planul individualizat de asistență stabilește obiectivele ce trebuie atinse în perioada plasamentului, inclusiv accesul la alte servicii din comunitate.

4) Beneficiarul/reprezentantul legal participă la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență și la revizuirea acestuia, care se realizează cel puțin o dată pe an.

5) Prestatorul monitorizează și evaluează gradul de implementare a planului individualizat de asistență.

Standardul 11. Monitorizarea și evaluarea implementării planului individualizat de asistență

31. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și de evaluare a implementării planului individualizat de asistență.

32. Rezultatul scontat: Prestatorul monitorizează și evaluează implementarea planului individualizat de asistență, asigurând adaptarea măsurilor de sprijin la nevoile individuale ale beneficiarilor.

33. Indicatorii de realizare:

1) Persoana responsabilă de Serviciu din partea prestatorului efectuează un minim de vizite obligatorii în Serviciu:

- a) lunar, pe parcursul primelor șase luni de la plasament;
- b) o dată la trei luni, după expirarea primelor șase luni de plasament.

2) În timpul vizitelor sunt colectate următoarele informații:

- a) starea sănătății, sănătatea fizică și sănătatea mintală a beneficiarului;
- b) implementarea planului individualizat de asistență;

- c) progresele înregistrate de beneficiar pe perioada plasamentului;
 - d) opinia beneficiarului cu privire la plasament;
 - e) condițiile de trai, alimentație, îngrijire și suport ale beneficiarului;
 - f) participarea beneficiarului în procesul de luare a deciziilor care îl vizează;
 - g) armonizarea traiului beneficiarului cu cel al celorlalți beneficiari ai Serviciului;
 - h) incluziunea beneficiarului în comunitate.
- 3) Raportul de monitorizare include constatările și recomandările privind implementarea planului individualizat de asistență, inclusiv necesitatea revizuirii acestuia și oportunitatea continuării plasamentului.

Standardul 12. Suspendarea și încetarea Serviciului

34. Prestatorul dispune și aplică o procedură clară, transparentă și echitabilă privind încetarea sau suspendarea plasamentului în Serviciu.

35. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de un proces corect, previzibil și sigur de încetare sau suspendare a plasamentului, cu respectarea procedurilor legale.

36. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul suspendă sau încetează prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru.
- 2) Condițiile de suspendare sau încetare a plasamentului sunt aduse la cunoștința beneficiarului/reprezentantului legal într-un mod accesibil pentru acesta.
- 3) Decizia privind suspendarea sau încetarea plasamentului se arhivează în dosarul beneficiarului.
- 4) Beneficiarii declară că au înțeles condițiile în care poate înceta sau fi suspendat plasamentul.

Capitolul III

TIPURILE DE ASISTENȚĂ A BENEFICIARILOR SERVICIULUI

Standardul 13. Sănătatea, cerințe sanitare și alimentația beneficiarilor

37. Personalul Serviciului asigură furnizarea serviciilor calitative de îngrijire a stării de sănătate, implementarea cerințelor sanitare, precum și un regim alimentar echilibrat și adaptat vârstei și nevoilor individuale ale beneficiarilor.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului locuiesc într-un mediu care asigură servicii calitative de îngrijire a stării de sănătate și sprijin în aplicarea cerințelor sanitare și respectarea unui regim alimentar echilibrat adaptat nevoilor individuale ale fiecărui beneficiar.

39. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Serviciului supraveghează starea de sănătate a fiecărui beneficiar conform planului individualizat de asistență și recomandărilor medicale.

2) Meniul zilnic este consultat și adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor, cu implicarea acestora în procesul de procurare a produselor alimentare.

3) Prestatorul asigură medicamente, obiecte de igienă personală, echipamente și condiții igienico-sanitare corespunzătoare nevoilor beneficiarilor și facilitează accesul acestora la resursele și serviciile de sănătate din comunitate.

Standardul 14. Sprijin și dezvoltarea personală a beneficiarilor

40. Prestatorul asigură beneficiarilor acces la activități sociale, educaționale și culturale, adaptate necesităților, potențialului de dezvoltare și preferințelor individuale, în vederea promovării incluziunii sociale, a dezvoltării personale și emoționale, precum și a participării active în comunitate.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la activități sociale, educaționale, culturale și recreative care asigură incluziunea în comunitate și participarea activă la viața socială.

42. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență include activități sociale, educaționale, culturale și recreative, stabilite în funcție de necesitățile, vârsta și potențialul fiecărui beneficiar.

2) Activitățile pe domenii sunt desfășurate cu implicarea beneficiarilor.

3) Beneficiarii au acces la materiale și echipamente necesare dezvoltării personale.

4) Beneficiarii sunt sprijiniți să participe la activități în timpul liber, disponibile în comunitate.

5) Beneficiarii sunt implicați în activități culturale, religioase și sociale (sărbători, evenimente, zile de naștere), în conformitate cu preferințele și alegerile acestora.

Standardul 15. Dezvoltarea și consolidarea relațiilor sociale

43. Prestatorul asigură condiții și sprijină dezvoltarea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu membrii familiei și cu alte persoane, garantând dreptul la trai independent în comunitate.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarul menține și dezvoltă relații personale cu familia și mediul familial în cadrul Serviciului, într-un mediu sigur și respectuos față de demnitatea și autonomia sa.

45. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență prevede măsuri pentru dezvoltarea mediului familial în cadrul Serviciului și consolidarea relațiilor cu familia și cu persoanele apropiate.

2) Personalul este informat și instruit cu privire la importanța și modalitățile de menținere a relațiilor personale ale beneficiarilor.

3) Prestatorul facilitează vizite, convorbiri telefonice, corespondență și comunicare, respectând dorințele și interesul superior al beneficiarului.

Standardul 16. Suport beneficiarilor în gestionarea banilor personali

46. Prestatorul asigură suport beneficiarului în gestionarea banilor și sprijinul necesar pentru utilizarea corectă și eficientă a acestora.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarul utilizează în mod responsabil mijloacele financiare deținute, în scopul autonomiei și incluziunii sociale.

48. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarul este sprijinit în gestionarea mijloacelor financiare proprii.

2) Beneficiarul este informat să înțeleagă veniturile proprii, să planifice cheltuielile și să participe activ la luarea deciziilor privind gestionarea banilor.

3) Beneficiarul cunoaște valoarea veniturilor și a cheltuielilor personale, în cazul în care acesta nu le cunoaște, managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură evidența în mod transparent a tuturor veniturilor și cheltuielilor beneficiarului.

4) Beneficiarul este sprijinit să utilizeze servicii financiare de bază (card bancar, plăți online, retrageri din bancomat).

Capitolul IV

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Standardul 17. Managementul Serviciului

49. Managementul Serviciului este realizat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, care asigură planificarea, coordonarea activităților, monitorizarea și evaluarea calității Serviciului.

50. Rezultatul scontat: Serviciul funcționează în mod transparent și eficient și drepturile beneficiarilor sunt respectate.

51. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul aprobă bugetul Serviciului, iar managerul (șeful/șefa) Serviciului asigură planificarea și implementarea bugetului, gestionează resursele financiare și materiale ale Serviciului.

2) Serviciul dispune de regulament intern aprobat, organigramă și fișe de post actualizate pentru personalul Serviciului.

3) Prestatorul aprobă planul anual de activitate al Serviciului, elaborat de către managerul (șeful/șefa) Serviciului, cu implicarea personalului și, dup caz, a beneficiarilor.

4) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate, inclusiv rapoarte financiare, trimestriale și anuale.

Standardul 18. Colaborare interinstituțională

52. Prestatorul asigură colaborarea personalului Serviciului cu alți specialiști din domenii relevante (servicii sociale, educație, sănătate etc.) și cu instituții relevante (autorități publice locale, organizații neguvernamentale etc.), în vederea incluziunii sociale a beneficiarilor, precum și a schimbului de bune practici și a coordonării serviciilor oferite.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de îngrijire și sprijin atât în cadrul Serviciului, cât și în serviciile din comunitate.

54. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul colaborează cu alte instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență.

2) Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații neguvernamentale, pentru schimb de informații și bune practici.

3) Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

4) Prestatorul demonstrează, prin rapoarte și planuri de colaborare, că beneficiarii au acces la serviciile din comunitate.

Standardul 19. Resurse umane

55. Prestatorul asigură personal calificat și suficient, în conformitate cu cadrul normativ, raportat la numărul de beneficiari ai Serviciului.

56. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este calificat și instruit pentru a asigura prestarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor.

57. Indicatorii de realizare:

1) Structura de personal include funcțiile esențiale (manager, lucrători sociali, bucătar, după caz, asistent medical și alt personal necesar în funcție de profilul demografic al beneficiarilor și de nevoile lor de îngrijire și sprijin), asigurând raportul constant personal/beneficiar de minimum 1:1 și maximum 1,25:1 pentru 24/7, ajustat periodic în funcție de necesități.

2) Recrutarea și angajarea personalului se realizează prin concurs, conform legislației, cu fișe de post detaliate care stabilesc atribuțiile, calificarea, experiența și competențele necesare.

3) Prestatorul întocmește și păstrează documentația de resurse umane (fișe de post, dosare personale cu contract, certificatele medicale ale angajaților, rapoarte de evaluare), cu respectarea legislației, asigurând accesul pentru angajați la propriile dosare.

4) Angajații Serviciului participă la cursuri de formare profesională inițială, cu durata de 40 de ore, și de formare profesională continuă, cu durata de cel puțin 20 de ore, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și al sporirii nivelului lor de competențe profesionale.

Standardul 20. Supervizarea profesională

58. Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului din cadrul Serviciului.

59. Rezultatul scontat: Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru și prin prevenirea arderii profesionale.

60. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane.

2) Specialiștii din cadrul Serviciului sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Funcția de supervisor al managerului (șeful/șefa) Serviciului este asigurată de către Prestator.

4) Sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.

5) Sesiunile sunt documentate prin rapoarte de supervizare care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.

Standardul 21. Evaluarea competențelor profesionale

61. Prestatorul deține și aplică o procedură de evaluare a competențelor profesionale ale personalului din cadrul Serviciului.

62. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este motivat în bază evaluării competențelor profesionale și instruit în funcție de nevoile identificate în urma evaluării.

63. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului în baza unor criterii stabilite.
- 2) Rapoartele privind evaluarea anuală a competențelor profesionale și a necesităților de formare a personalului sunt întocmite de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.
- 3) Nevoile de instruire ale personalului din cadrul Serviciului sunt incluse în planul anual de formare continuă a angajaților.

Capitolul V

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 22. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării și tratamentului inuman sau degradant

64. Prestatorul garantează protecția beneficiarilor și a personalului împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

65. Rezultatul scontat: Beneficiarii și personalul din cadrul Serviciului sunt protejați împotriva violenței, neglijării, exploatării și tratamentului inuman și degradant.

66. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 2) Personalul din cadrul Serviciului este instruit privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.
- 3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități (0 8001 0808).
- 4) Situațiile de violență sunt raportate, fiind asigurate măsuri de protecție a persoanei afectate.

Standardul 23. Depunerea și examinarea sesizărilor

67. Prestatorul deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și de examinare a sesizărilor privind calitatea serviciilor prestate, încălcarea drepturilor beneficiarilor și ale personalului, în conformitate cu prevederile legislației.

68. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și de examinare a sesizărilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.

69. Indicatorii de realizare:

1) Beneficiarii și familia acestuia/reprezentantul legal cunosc modalitățile de depunere a sesizărilor privind calitatea serviciilor, inclusiv prin telefon (număr de telefon în Serviciu).

2) Sesizările sunt recepționate și examinate de către Prestator în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

3) Prestatorul deține un registru privind evidența sesizărilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării acestora.

4) Petiționarul este informat cu privire la rezultatul examinării sesizării.”

8. Hotărârea Guvernului nr. 198/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132-138 art. 252) se modifică după cum urmează:

8.1. pe tot parcursul textului hotărârii și al anexelor:

8.1.1. textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare;

8.1.2. cuvântul „Skype” se substituie cu textul „platformă online, rețele sociale”;

8.2. în Regulament:

8.2.1. la punctul 14 subpunctul 2), cuvintele „de conflict” se substituie cu cuvântul „dificile”;

8.2.2. la punctul 17, cuvintele „numărul special al Serviciului” se substituie cu cuvântul „Serviciu”, iar cuvintele „poate fi” se substituie cu cuvântul „este”;

8.2.3. punctul 27 va avea următorul cuprins:

„**27.** Personalul de bază include specialiști cu studii superioare în domeniul psihologiei sau în alte domenii ale științelor socioumane și cuprinde o unitate de

manager (șeful/șefa) al Serviciului, care exercită și funcția de consilier, dacă este necesar, și patru unități de consilieri.”;

8.3. în Standardele minime de calitate:

8.3.1. la punctul 9 subpunctul 1), după cuvintele „format din” se introduce textul „1 manager și”;

8.3.2. la punctul 10, cuvintele „instruirea nonformală” se substituie cu cuvintele „dezvoltarea profesională”;

8.3.3. secțiunea a 3-a din capitolul I se completează cu standardele 5¹ și 5² cu următorul cuprins:

„Etica profesională - standardul nr. 5¹

În exercitarea atribuțiilor sale, personalul Serviciului respectă principiile eticii profesionale, asigurând un tratament echitabil, respectarea demnității, confidențialitatea și transparența.

Rezultatul scontat: Beneficiarii beneficiază de servicii de calitate, bazate pe respectarea drepturilor, a demnității și a autonomiei, iar personalul acționează în mod responsabil, transparent și profesionist.

Indicatorii de realizare:

1) Existența și aplicarea procedurilor privind confidențialitatea, protecția datelor cu caracter personal și prevenirea abuzului.

2) Numărul sesizărilor privind încălcări etice soluționate în termenele prevăzute de legislație.

3) Prestatorul asigură instruirea personalului implicat în prestarea Serviciului în domeniul eticii profesionale.

4) Procentul personalului instruit anual în domeniul eticii profesionale.

5) Incidența cazurilor de conflict de interese identificate și gestionate conform procedurii.

Supervizarea profesională - Standardul nr. 5²

Prestatorul deține o procedură de supervizare profesională a personalului din cadrul Serviciului.

Rezultatul scontat: Personalul din cadrul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor prestate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru, precum și prin prevenirea arderii profesionale.

Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune de un sistem eficient de supervizare profesională a resurselor umane.

2) Specialiștii din cadrul Serviciului sunt supervizați de către managerul (șeful/șefa) Serviciului.

3) Funcția de supervizor al managerul (șeful/șefa) Serviciului este asigurată de către prestator.

4) Sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, trimestrial și anual, precum și ori de câte ori este necesar.

5) Sesiunile sunt documentate prin rapoarte de supervizare care includ deciziile luate și termenele de realizare a acestora.”;

8.3.4. secțiunea 1 din capitolul II se completează cu standardul 12¹ cu următorul cuprins:

„Managementul cazurilor complexe - Standardul nr. 12¹”

Serviciul asigură managementul cazurilor complexe prin evaluare multidimensională, planificare și coordonare integrată a intervențiilor. Gestionarea cazurilor se realizează în baza unui plan de acțiuni, elaborat cu participarea beneficiarului și monitorizat periodic.

Rezultatul scontat: Beneficiarii cu nevoi complexe beneficiază de intervenții coordonate, eficiente și adaptate situației individuale, care contribuie la prevenirea agravării situației de vulnerabilitate.

Indicatorii de realizare:

1) Aplicarea unui mecanism documentat de monitorizare a etapelor de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

2) Documentarea măsurilor de suport acordate de autoritățile/instituțiile implicate în rezolvarea cazurilor, precum și a progresului în soluționare.

3) Documentarea, prin rapoarte de monitorizare și de informare, a acțiunilor și a feedbackului obținut în procesul de soluționare a cazurilor.”;

8.3.5. standardul 14 va avea următorul cuprins:

„Abordarea centrată pe persoană - Standardul nr. 14”

40. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități aplică o abordare centrată pe persoană, plasând apelantul în centrul procesului de prestare a Serviciului. Toate activitățile de planificare, de consiliere și de evaluare a intervențiilor sunt adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, respectând principiile de autonomie, respect, demnitate și incluziune socială.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de suport informațional și emoțional adaptat nevoilor lor individuale, iar recomandările și măsurile oferite sunt personalizate.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Cazurile sunt documentate și actualizate individual pentru fiecare apelant.
- 2) Intervențiile și recomandările oferite prin serviciul telefonic sunt aplicate și urmărite conform procedurilor interne, asigurând adaptarea acestora la situația specifică a fiecărui apelant.
- 3) Cazurile de intervenție și gradul de satisfacție al apelanților sunt monitorizate periodic, prin evaluări calitative și feedback accesibil, în vederea ajustării continue a Serviciului și a asigurării respectării principiilor abordării centrate pe persoană.”

9. Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 360-366, art. 906), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

9.1. pe tot parcursul textului Regulamentului și al Standardelor minime de calitate:

9.1.1. cuvintele „directorul Centrului”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa) Centrului”, la forma gramaticală corespunzătoare;

9.1.2. cuvântul „directorul”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „managerul (șeful/șefa)” la forma gramaticală corespunzătoare;

9.2. în Regulament:

9.2.1. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„**2.** Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități (în continuare – *Centru*) reprezintă un serviciu social de îngrijire comunitară, care oferă sprijin în regim de zi, prin activități de îngrijire, reabilitare, dezvoltare personală și socială persoanelor cu dizabilități (copii și adulți), contribuind la menținerea și îmbunătățirea autonomiei, prevenirea instituționalizării și promovarea incluziunii active în comunitate.

Centrul de zi poate fi organizat și în calitate de subdiviziune în cadrul centrelor de plasament/centrelor multifuncționale sau în cadrul unui alt tip de instituție socială cu respectarea standardelor minime de calitate.”;

9.2.2. la punctul 4, după cuvintele „este prestat de către un Prestator public sau privat” se introduce textul „, instituit prin decizia prestatorilor (în continuare – *Prestator*), stabiliți în art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale”;

9.2.3. punctul 7 se abrogă;

9.2.4. punctul 9:

9.2.4.1. la subpunctul 1), după cuvintele „și suport” se introduce textul „în raport cu vârsta și necesitățile individuale ale acestora.”;

9.2.4.2. se completează cu subpunctul 3) cu următorul cuprins:

„3) *Comisia multidisciplinară* – organ constituit prin decizia prestatorului, având atribuția de a decide asupra admiterii, suspendării sau încetării prestării Serviciului, format din specialiști în domeniul asistenței persoanelor cu dizabilități din cadrul structurilor responsabile de asistența socială (la toate nivelurile), al administrației publice locale de nivelul întâi în a cărei rază teritorială este prestat Serviciul, din asistentul social comunitar, medicul de familie și alți specialiști.”;

9.2.5. punctul 10 se completează cu subpunctele 6) și 7) cu următorul cuprins:

„6) servicii de dezvoltare personală și educațională adaptate vârstei și tipului de dizabilitate;

7) servicii terapeutice și de reabilitare (consiliere psihologică, logopedie, terapie comportamentală și de stimulare senzorială)”;

9.2.6. la punctul 13, după cuvintele „în diferite activități” se introduce cuvântul „educaționale”;

9.2.7. la punctul 14:

9.2.7.1. subpunctul 1) se completează cu textul „conform vârstei”;

9.2.7.2. subpunctul 4) se completează cu cuvintele „în procesul de incluziune educațională și de ocupare”;

9.2.8. la punctul 17, cuvintele „directorul Centrului” se substituie cu textul „la prestator.”;

9.2.9. la punctele 19 și 31, cuvintele „directorul Centrului” se substituie cu textul „Comisia multidisciplinară/managerul (șeful/șefa) Centrului, în cazul prestatorilor privați”;

9.2.10. punctul 20 se completează cu textul „, în Serviciile dezvoltate de aceștia”;

9.2.11. la punctul 35, cuvintele „asistent medical” se substituie cu textul „asistent medical/kinetoterapeut”;

9.2.12. punctul 44 se completează cu textul „sau, după caz, a contractului de prestări servicii”;

9.2.13. în anexă:

9.2.13.1. subpunctul 3) se completează textul „, după caz, programul individual de reabilitare și incluziune socială”;

9.2.13.2. la subpunctul 6), cuvântul „beneficiar” se substituie cu textul „beneficiar/reprezentantul legal”;

9.2.13.3. subpunctul 8) se abrogă;

9.3. anexa nr. 2 la hotărâre va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 569/2019

STANDARDE
minime de calitate pentru Serviciul social
„Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE

Standardul 1. Informare și promovare

1. Prestatorul Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” (în continuare – *Prestator*) asigură informarea comunității, a beneficiarilor și a familiilor acestora despre scopul, obiectivele, principiile, tipurile de suport și asistență oferite.

2. Rezultatul scontat: Beneficiarii, familiile acestora și comunitatea cunosc despre scopul și obiectivele, principiile, tipurile de suport și asistența oferită în cadrul Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” (în continuare – *Centru*).

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul informează beneficiarii, familiile acestora și comunitatea despre scopul, obiectivele și principiile Centrului;
- 2) Activitățile de informare sunt realizate prin metode accesibile (broșuri, afișaje, întâlniri, site web, rețele de socializare);
- 3) Prestatorul organizează întâlniri cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Centrului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare în vederea posibilităților de colaborare.

Standardul 2. Acces și disponibilitate

4. Prestatorul asigură acces egal la serviciile prestate pentru beneficiarii eligibili.

5. Rezultatul scontat: Serviciile prestate în cadrul Centrului sunt accesibile, disponibile și acordate în corespundere cu necesitățile individuale ale beneficiarilor Centrului.

6. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul admite beneficiarii în cadrul Centrului în baza procedurii stabilite în Regulamentul-cadru.

2) Serviciile sunt acordate fără discriminare și respectă principiul egalității de acces pentru beneficiarii eligibili.

3) Prestatorul documentează procedurile și deciziile privind admiterea și accesul beneficiarilor la servicii.

4) Prestatorul monitorizează periodic modul de acces al beneficiarilor la serviciile Centrului.

5) Serviciile sunt ajustate în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor, conform planurilor individualizate de asistență.

Standardul 3. Abordarea bazată pe drepturi

7. Prestarea serviciului se realizează în baza respectării, protejării și realizării drepturilor persoanei cu dizabilități, în funcție de necesitățile individuale.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii își exercită drepturile în condiții de egalitate și demnitate, se simt respectați și implicați activ în procesul de asigurare a incluziunii sociale, dispun de libertatea de a alege și de a participa la luarea deciziilor care le afectează viața.

9. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul respectă și protejează drepturile persoanelor cu dizabilități în procesul de prestare a serviciilor de incluziune.

2) Serviciile sunt ajustate în funcție de necesitățile individuale ale beneficiarilor, documentate în planurile individualizate de asistență.

3) Beneficiarii sunt implicați în procesul de luare a deciziilor privind îngrijirea și suportul primite.

4) Prestatorul asigură libertatea de alegere a beneficiarilor în privința activităților și serviciilor care îi privesc.

5) Prestatorul monitorizează periodic gradul de satisfacție al beneficiarilor privind respectarea drepturilor și implicarea lor în luarea deciziilor.

Standardul 4. Abordarea centrată pe persoană

10. Prestatorul plasează beneficiarul în centrul tuturor proceselor de planificare, furnizare și evaluare a serviciilor prestate în cadrul Centrului în vederea asigurării incluziunii și suportului continuu adaptat nevoilor individuale.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul este implicat activ în planificarea, furnizarea și evaluarea serviciilor, beneficiind de suport continuu, personalizat și adaptat nevoilor sale, ceea ce asigură incluziunea și respectarea drepturilor individuale.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul elaborează și aplică planuri individualizate de asistență pentru fiecare beneficiar, în care sunt reflectate nevoile, preferințele și obiectivele acestuia.

2) Beneficiarul este implicat în mod activ în procesul de planificare a serviciilor, exprimându-și opțiunile și prioritățile.

3) Prestatorul ajustează periodic serviciile în funcție de necesitățile și preferințele beneficiarului.

4) Evaluarea serviciilor se realizează cu participarea beneficiarului, iar concluziile și recomandările sunt documentate în rapoartele de monitorizare.

5) Prestatorul asigură continuitatea suportului și adaptarea acestuia la nevoile individuale ale beneficiarului.

Standardul 5. Abordarea multidisciplinară

13. Prestatorul asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând specialiști relevanți la toate etapele de prestare a serviciilor.

14. Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile lui individuale.

15. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Centrului implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și familia/reprezentantul legal.

2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul individualizat de asistență al beneficiarului.

3) Managerul (șeful/șefa) Centrului documentează intervențiile multidisciplinare și rezultatele acestora în rapoarte de monitorizare și evaluare.

Standardul 6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

16. Prestatorul garantează confidențialitatea și creează condiții pentru a asigura colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.

17. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarilor sunt protejate, prelucrarea lor se realizează conform legislației, asigurând confidențialitatea și securitatea acestora.

18. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Centrului deține procedura internă privind asigurarea confidențialității și protecția datelor cu caracter personal.

2) Prestatorul asigură instruirea tuturor angajaților Centrului și respectarea regulilor privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

3) Personalul semnează declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal.

4) Beneficiarii, membrii familiilor acestora/reprezentantul legal sunt informați cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

5) Managerul (șeful/șefa) Centrului asigură că sistemul de arhivare și evidență a datelor este securizat, prevenind accesul neautorizat și pierderea datelor.

Capitolul II

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Standardul 7. Mediul extern

19. Centrul este amplasat accesibil pentru beneficiari și asigură beneficiarilor un mediu sigur și adaptat necesităților individuale ale acestora.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarii accesează serviciile Centrului într-un mediu sigur, protejat și adaptat nevoilor și particularităților lor individuale, care le permite desfășurarea activităților zilnice în condiții de confort și siguranță.

21. Indicatorii de realizare:

1) Centrul este amplasat într-o zonă accesibilă pentru beneficiari, inclusiv pentru cei cu mobilitate redusă.

2) Managerul (șeful/șefa) Centrului asigură menținerea unui mediu sigur, inclusiv prin respectarea normativelor în construcție, securitate și prevenirea riscurilor.

3) Facilitățile și spațiile externe Centrului sunt adaptate necesităților beneficiarilor.

4) Prestatorul monitorizează periodic starea mediului și condițiile de siguranță și confort oferite beneficiarilor.

5) Centrul dispune de un mijloc propriu de transport, adaptat la necesitățile beneficiarilor, de spații de parcare pentru vehiculele beneficiarilor, personalului sau ale vizitatorilor.

Standardul 8. Mediul intern

22. Centrul dispune de încăperi/spații accesibile și adaptate la necesitățile individuale ale beneficiarilor.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces liber și pot utiliza încăperile/spațiile, precum și infrastructura Centrului, adaptate necesităților individuale.

24. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de săli pentru activități de socializare, sufragerie, săli/birouri destinate activităților specialiștilor, bloc sanitar adaptate la nevoile beneficiarilor.

2) Sufrageria conține spații ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță cât mai aproape de mediul familial pentru prepararea și servirea hranei.

3) Sălile pentru activități sunt dotate cu inventarul necesar și alt echipament specializat pentru desfășurarea activităților beneficiarilor.

4) Birourile destinate activităților sunt dotate în corespundere cu specificul activității.

5) Încăperile/spațiile Centrului sunt dotate cu sisteme de încălzire, ventilare, climatizare, iluminare naturală și artificială, sunt aprovizionate autonom/centralizat cu apă potabilă și evacuarea apelor menajere.

6) Centrul dispune de autorizații conform legislației.

Standardul 9. Programul de activitate

25. Centrul dispune de un program de activitate bine structurat.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă la programul de activități, desfășurat conform unui orar prestabilit, care răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.

27. Indicatorii de realizare:

1) Programul de activitate al Centrului este elaborat participativ de specialiștii din cadrul Centrului, cu implicarea activă a beneficiarilor;

2) Programul Centrului este flexibil și este modificat, în caz de necesitate, conform necesităților beneficiarilor, care se înscriu în planurile individualizate de asistență.

3) Activitățile zilnice, ca formă, sunt individuale și de grup, ținând cont de posibilitățile, necesitățile beneficiarilor și activitățile planificate.

4) Programul activităților este afișat într-un loc accesibil beneficiarilor, precum și familiilor acestora.

5) Beneficiarii participă la un program de activități, care se desfășoară conform unui orar zilnic prestabilit și care răspunde necesităților individuale.

Capitolul III MANAGEMENTUL DE CAZ ÎN CADRUL CENTRULUI

Standardul 10. Admiterea în Centru

28. Beneficiarii sunt admiși în Centru în conformitate cu criteriile de eligibilitate prevăzute în Regulamentul-cadru, în regulamentul intern de organizare și funcționare a Centrului și cu procedura de admitere.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși în Centru în mod echitabil și transparent, conform criteriilor de eligibilitate stabilite de către Prestator.

30. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune și aplică procedura de admitere a beneficiarilor în Centru.

2) Identificarea și referirea persoanelor cu dizabilități în Centru se efectuează de către agenția teritorială de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structura responsabilă de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și de către organizațiile necomerciale, alți specialiști, prestatori de servicii, în serviciile dezvoltate de aceștia.

3) Prestatorul prin intermediul Comisiei multidisciplinare, examinează cererea, și în termen de cel mult trei zile lucrătoare, decide și informează solicitantul/reprezentantul legal privind admiterea sau refuzul de prestare a serviciilor în cadrul Centrului.

Standardul 11. Evaluarea necesităților de asistență ale beneficiarului în cadrul Centrului

31. Personalul din cadrul Centrului asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului.

32. Rezultatul scontat: Necesitățile fiecărui beneficiar sunt identificate prin aplicarea metodelor și tehnicilor specifice de evaluare.

33. Indicatorii de realizare:

1) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului, împreună cu asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară, efectuează evaluarea necesităților de asistență a beneficiarului, cu implicarea beneficiarului și familiei acestuia/reprezentantului legal, personalului din cadrul Centrului, altor specialiști, după caz.

2) Personalul din cadrul Centrului realizează evaluarea necesităților beneficiarului.

3) Evaluarea necesităților de asistență a beneficiarului se documentează și se păstrează în dosarul personal al acestuia.

Standardul 12. Planul individualizat de asistență

34. Personalul din cadrul Centrului elaborează și implementează planul individualizat de asistență pentru fiecare beneficiar.

35. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc sprijin și servicii personalizate, în baza planului individualizat de asistență.

36. Indicatorii de realizare:

1) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului, în termen de șapte zile de la admiterea beneficiarului în Centru, elaborează, în baza rezultatelor evaluării necesităților, planul individualizat de asistență, în comun cu personalul specializat din cadrul Centrului și alți specialiști.

2) Personalul din cadrul Centrului implică beneficiarul și familia acestuia/reprezentantul legal în elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență.

3) Managerul (șeful/șefa) Centrului, în baza planului individualizat de asistență, semnează un acord de colaborare cu beneficiarul ori cu reprezentantul legal al acestuia.

4) Personalul Centrului revizuieste planul individualizat de asistență în corespundere cu managementul de caz.

5) Planul individualizat de asistență și fișele de revizuire sunt incluse în dosarul beneficiarului.

6) Asistentul social/psihopedagogul din cadrul Centrului asigură informarea beneficiarului, precum și a membrilor familiei/reprezentantului legal privind conținutul planului individualizat de asistență și responsabilitățile care le revin implementarea.

Standardul 13. Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor

37. Prestatorul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

38. Rezultatul scontat: Monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor asigură îmbunătățirea calității acestora.

39. Indicatorii de realizare:

1) Managerul (șeful/șefa) Centrului monitorizează implementarea planurilor individualizate de asistență a beneficiarilor și elaborează rapoarte de monitorizare.

2) Personalul asigură suport pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate beneficiarului, în rezultatul recomandărilor din rapoartele de monitorizare și evaluare elaborate de către Managerul (șeful/șefa) Centrului.

3) Prestatorul asigură evaluarea anuală a gradului de satisfacție a beneficiarului privind serviciile accesate.

Standardul 14. Suspendarea și încetarea prestării serviciilor

40. Prestatorul suspendă sau încetează prestarea serviciilor în conformitate cu prevederile stabilite în Regulament, în Standardele minime de calitate și în acordul de colaborare semnat de către beneficiar și Prestator.

41. Rezultatul scontat: Suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se face în condiții de siguranță pentru beneficiar și familia acestuia.

42. Indicatorii de realizare:

1) Planul individualizat de asistență stabilește inclusiv condițiile în care se va efectua suspendarea și încetarea prestării serviciilor.

2) Condițiile de suspendare sau încetare a prestării serviciilor sunt consemnate în acordul de colaborare încheiat între Managerul (șeful/șefa) Centrului și beneficiar/reprezentantul legal.

3) Suspendarea sau încetarea serviciilor se face doar cu avizarea beneficiarului/familiei acestuia cu cel puțin cinci zile lucrătoare înainte de suspendarea sau sistarea serviciilor.

Capitolul IV **TIPURI DE ASISTENȚĂ ÎN CADRUL CENTRULUI**

Standardul 15. Asistență psihopedagogică

43. Managerul (șeful/șefa) Centrului asigură planificarea și implementarea intervențiilor de dezvoltare și suport psihopedagogic/educațional destinate beneficiarilor, precum și consilierea familiei acestuia/reprezentantului legal, în vederea reducerii riscurilor și susținerii incluziunii și dezvoltării autonome a persoanei cu dizabilități.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii beneficiază de asistență psihopedagogică conform necesităților individuale, iar familia/reprezentantul legal este informat(ă) și consiliat(ă) pentru a contribui la dezvoltarea și bunăstarea acestuia.

45. Indicatorii de realizare:

1) Intervențiile psihopedagogice se desfășoară conform planului individualizat de asistență, iar realizarea acestora este documentată în mod sistematic.

2) Familia sau reprezentantul legal este informat(ă) și consiliat(ă), iar interacțiunile sunt consemnate în documentele de lucru ale Centrului.

3) Evoluția beneficiarului este monitorizată și consemnată, iar măsurile de intervenție sunt ajustate în funcție de progresul și necesitățile persoanei.

4) Documentele privind intervențiile psihopedagogice, monitorizarea și consilierea familiei sunt arhivate și gestionate într-un registru de evidență al intervențiilor.

Standardul 16. Activități de socializare, educaționale și agrement

46. Centrul promovează participarea activă a beneficiarilor la activități educative și de socializare, recreative și culturale în concordanță cu interesele, preferințele și potențialul beneficiarilor.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă la activitățile educaționale, de socializare și recreative, ceea ce promovează creșterea gradului de incluziune socială al beneficiarilor și menținerea stării de bine.

48. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii participă la activități educative, de socializare, culturale sau recreative organizate de Centru.
- 2) Fiecare beneficiar are prevăzut în planul individualizat de asistență obiective și activități privind participarea la activitățile educaționale, de socializare și recreative.
- 3) Personalul Centrului facilitează participarea beneficiarilor la activități de socializare și de petrecere a timpului liber.
- 4) Beneficiarii raportează un grad crescut de satisfacție privind participarea la activitățile de socializare și de petrecere a timpului liber.
- 5) Prestatorul consultă periodic beneficiarii privind elaborarea planului de activitate al Centrului privind organizarea activităților de socializare, educative și de petrecere a timpului liber.

Standardul 17. Terapia ocupațională și dezvoltarea abilităților

49. Centrul asigură prestarea serviciilor de terapie ocupațională și dezvoltare a abilităților, orientate spre promovarea autonomiei personale, participării active în comunitate și creării premiselor pentru integrarea socioprofesională a beneficiarilor.

50. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă activ la programe de terapie ocupațională și de dezvoltare a abilităților, care susțin dobândirea, menținerea sau îmbunătățirea capacităților necesare vieții independente, participării comunitare și, după caz, integrării pe piața muncii.

51. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul asigură accesul beneficiarilor la programe structurate de terapie ocupațională, elaborate în baza evaluării nevoilor individuale și orientate spre dezvoltarea autonomiei personale, a aptitudinilor funcționale și a participării sociale.
- 2) Personalul Centrului organizează activități ocupaționale și de formare a competențelor practice, inclusiv activități manuale, creative, digitale sau profesionale, în concordanță cu potențialul și interesele beneficiarilor.
- 3) Prestatorul, în comun cu Managerul (șeful/șefa) Centrului, planifică și alocă resurse materiale și financiare necesare pentru desfășurarea serviciilor de terapie ocupațională, asigurând acces la echipamente, tehnologii și materiale relevante.
- 4) Beneficiarii care manifestă potențial și interes pentru integrarea pe piața muncii beneficiază de suport personalizat, inclusiv orientare profesională, dezvoltarea competențelor de angajabilitate, sprijin pentru plasament în muncă și colaborare cu autorități, angajatori și servicii comunitare.

Standardul 18. Asistența medicală și kinetoterapeutică a beneficiarului

52. Prestatorul asigură acordarea asistenței medicale, prestarea serviciilor de kinetoterapie și monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește îngrijiri medicale adecvate, servicii de kinetoterapie adaptate necesităților sale funcționale și monitorizare continuă a stării de sănătate, iar intervențiile contribuie la menținerea și îmbunătățirea stării generale, prevenirea complicațiilor, recuperarea funcțiilor motorii și creșterea gradului de autonomie.

54. Indicatorii de realizare:

1) Asistența medicală (medicația, tratamentele și îngrijirile) acordată în cadrul Centrului se realizează în conformitate cu recomandările medicului de familie sau ale medicilor specialiști din cadrul instituțiilor medicale.

2) Procedurile medicale, recomandările și intervențiile sunt asigurate conform planului individualizat de asistență și înscrierii din fișa medicală a beneficiarului.

3) Evoluția beneficiarului este monitorizată și documentată, inclusiv în ceea ce privește progresul în menținerea autonomiei.

4) Documentele medicale, rapoartele de monitorizare și evidențele intervențiilor sunt gestionate și arhivate conform normelor legale și procedurilor interne aplicabile.

Standardul 19. Îngrijirea și alimentația beneficiarului

55. Serviciul asigură îngrijirea și igiena personală a beneficiarilor, suportul necesar în procesul de alimentație și însoțirea acestora la activitățile desfășurate în interiorul și în exteriorul Centrului, precum și condiții adecvate pentru alimentația acestora.

56. Rezultatul scontat: Beneficiarul beneficiază de sprijin corespunzător necesităților individuale în desfășurarea activităților zilnice, inclusiv în ceea ce privește mobilitatea, igiena personală, alimentația și participarea la activități în cadrul Centrului.

57. Indicatorii de realizare:

1) Sprijinul pentru igiena personală se acordă beneficiarului conform necesităților individuale prevăzute în planul individualizat de asistență.

2) Procedurile de igienă se realizează cu respectarea normelor de securitate, igienă și demnitate.

3) Centrul dispune de spații amenajate adecvat pentru alimentația beneficiarilor, conforme cu normele igienico-sanitare.

4) Centrul asigură planificarea și utilizarea resurselor necesare pentru procurarea produselor alimentare.

5) Personalul Centrului încurajează participarea beneficiarilor la activități legate de pregătirea gustărilor, servirea mesei și igienizarea veselei, în vederea dezvoltării abilităților de autodeservire.

Capitolul V

MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSELE UMANE

Standardul 20. Managementul Centrului

58. Managementul Centrului este asigurat de un manager, care asigură planificarea, coordonarea activităților, monitorizarea și evaluarea serviciilor prestate.

59. Rezultatul scontat: Centrul funcționează în mod eficient, transparent și responsabil, asigurând respectarea Standardelor minime de calitate.

60. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul dispune de regulament intern aprobat, organigramă și fișe de post actualizate pentru toate pozițiile.
- 2) Prestatorul, la începutul fiecărui an, planifică bugetul, elaborează și aprobă planul anual de activitate al Centrului.
- 3) Prestatorul întocmește rapoarte de activitate anuale, inclusiv rapoarte financiare.
- 4) Prestatorul deține baza de date a beneficiarilor dezagregată pe grupe de vârstă, pe tip dizabilitate, pe mediul de reședință, pe sexe etc.

Standardul 21. Colaborare interinstituțională

61. Prestatorul asigură colaborarea activă cu specialiști și instituții relevante (servicii sociale, educație, sănătate, autorități publice locale, organizații necomerciale) pentru recuperarea, reabilitarea, incluziunea socială a beneficiarilor, precum și pentru schimb de bune practici și coordonarea serviciilor oferite.

62. Rezultatul scontat: Beneficiarii accesează servicii adaptate nevoilor lor, prin colaborarea interinstituțională, sprijinindu-le incluziunea socială, participarea activă și accesul egal la resurse și servicii.

63. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul colaborează cu instituții și servicii în vederea implementării planurilor individualizate de asistență privind recuperarea, reabilitarea și incluziunea socială a beneficiarului.

2) Prestatorul organizează întâlniri periodice cu alți prestatori de servicii sociale, educaționale și medicale, autorități publice locale și organizații necomerciale, pentru schimb de informații și bune practici.

3) Prestatorul documentează colaborările și întâlnirile interinstituționale, identificând și implementând măsuri concrete pentru îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

4) Prestatorul demonstrează prin rapoarte și acorduri de colaborare că beneficiarii au acces la servicii, reducând riscul excluziunii sociale.

Standardul 22. Resursele umane

64. Prestatorul dispune de resurse umane calificate care asigură prestarea serviciilor în conformitate cu Regulamentul-cadru, Standardele minime de calitate, fișele de post și regulile de conduită etică.

65. Rezultatul scontat: Centrul dispune de personal calificat și suficient numeric conform legislației, pentru a asigura prestarea eficientă, sigură și continuă a serviciilor.

66. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Centrului în conformitate cu legislația.

2) Prestatorul aprobă fișe de post pentru toți angajații din cadrul Centrului.

3) Prestatorul angajează personalul în baza contractului individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.

4) Personalul Centrului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative.

5) Personalul Centrului respectă normele de etică și deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu.

6) Prestatorul întocmește și păstrează documentele referitoare la resursele umane.

7) Prestatorul poate implica voluntari în baza unui contract, fără ca aceștia să substituie personalul angajat, ținând o evidență clară a activității acestora.

8) Managerul (șeful/șefa) Centrului monitorizează respectarea standardelor, a eticii profesionale și a calității serviciilor.

Standardul 23. Dezvoltarea profesională, supervizarea și evaluarea competențelor personalului Centrului

67. Prestatorul asigură dezvoltarea profesională (inițială și continuă), supervizarea și evaluarea periodică a competențelor profesionale ale personalului din cadrul Centrului, în vederea garantării calității serviciilor prestate.

68. Rezultatul scontat: Personalul Centrului beneficiază de formare, supervizare și evaluare profesională continuă, contribuind la prestarea calitativă a serviciilor, consolidarea competențelor, gestionarea eficientă a sarcinilor și prevenirea arderii profesionale.

69. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Centrului beneficiază, la angajare, de un program de formare profesională de 50 de ore.
- 2) Prestatorul identifică anual necesitățile de formare ale personalului Centrului și elaborează planul de formare continuă cu o durată de minimum 20 de ore.
- 3) Prestatorul deține și aplică o procedură de supervizare profesională a personalului Centrului.
- 4) Prestatorul realizează anual evaluarea performanțelor profesionale ale personalului Centrului, conform criteriilor stabilite.
- 5) Prestatorul întocmește rapoarte privind evaluarea performanțelor și necesitățile de formare ale personalului Centrului.
- 6) Nevoile de instruire identificate sunt incluse în planul anual de formare continuă al personalului Serviciului.

Capitolul VI

PROTECȚIE ȘI ACCES LA MECANISME DE SESIZARE

Standardul 24. Protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării, tratamentului inuman și degradant

70. Serviciul garantează protecția beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, asigurând un mediu sigur, inclusiv și respectuos, care promovează demnitatea, autonomia beneficiarului.

71. Rezultatul scontat: Beneficiarii Centrului sunt protejați împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

72. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul deține și aplică o procedură privind prevenirea, sesizarea, raportarea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant în cadrul Centrului.
- 2) Personalul Centrului este instruit privind protecția beneficiarilor și modalitatea de răspuns la situații de violență, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant.

3) Beneficiarii cunosc formele și semnele de violență, neglijare, exploatare și modalitățile de raportare a acestora, în mod special la Serviciul de asistență telefonică gratuită (0 8001 0808).

Standardul 25. Depunerea și examinarea sesizărilor

73. Prestatorul deține și aplică o procedură accesibilă de depunere și examinare a sesizărilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, la lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului Centrului, în conformitate cu prevederile legislației.

74. Rezultatul scontat: Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a sesizărilor, contribuie la creșterea calității serviciului.

75. Indicatorii de realizare:

- 1) Beneficiarii și personalul Centrului cunosc modalitatea de depunere a sesizărilor, inclusiv prin telefon, referitoare la calitatea serviciilor.
- 2) Sesizările sunt recepționate de către Prestator și examinate în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.
- 3) Beneficiarul este informat despre rezultatul examinării sesizării.
- 4) Prestatorul/Centrul deține un registru privind evidența sesizărilor depuse și descrierea succintă a rezultatului examinării.”

10. Hotărârea Guvernului nr. 539/2023 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 302-305, art. 701) se modifică după cum urmează:

10.1. în Regulament:

10.1.1. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„**2.** Serviciul de protezare și ortopedie (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu sociomedical specializat, prestat de către agențiile teritoriale de asistență socială și Centrul Republican Experimental Protezare, Ortopedie și Reabilitare.”;

10.1.2. la punctul 3 subpunctul 1), la punctul 12 subpunctul 1) și la punctul 13 subpunctul 1), cuvintele „cu dizabilități locomotorii” se exclud;

10.1.3. punctul 4¹ va avea următorul cuprins:

„**4¹.** Prestatorii asigură coordonarea metodologică și profesională a activităților de protezare și ortopedie pe întreg teritoriul țării.”;

10.1.4. punctul 6 se completează cu subpunctul 4) cu următorul cuprins:

„**4)** informarea beneficiarilor/potențialilor beneficiari privind modul și condițiile de asigurare a mijloacelor ajutoare tehnice, precum și beneficiile acestora”;

10.1.5. la punctul 7:

10.1.5.1. subpunctul 4) se completează cu cuvintele „conform managementului de caz”;

10.1.5.2. subpunctul 6) va avea următorul cuprins:

„6) cooperare interinstituțională”;

10.1.6. la punctele 8, 9, 16, 24, 25, 26, 29 și 31, cuvintele „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu cuvintele „prestatorul serviciului”;

10.1.7. la punctele 10, 11 și 13 subpunctul 4), cuvintele „structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „Agenția Teritorială de Asistență Socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, structurile responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia (în continuare – *prestator de serviciu*)”;

10.1.8. se completează cu punctul 11¹ cu următorul cuprins:

„11¹. Activitățile felcerilor-proteziști la nivel teritorial se desfășoară sub coordonarea metodologică și profesională a CREPOR-ului și includ:

- 1) evaluarea preliminară a beneficiarilor;
- 2) adaptarea mijloacelor asistive;
- 3) monitorizarea utilizării mijloacelor asistive de către beneficiari;
- 4) transmiterea informațiilor și rapoartelor către CREPOR, conform procedurilor stabilite.”;

10.1.9. la punctul 12 subpunctul 6), după cuvântul „prezintă” se introduce textul „agenției teritoriale de asistență socială, structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.”;

10.1.10. la punctul 13:

10.1.10.1. subpunctul 2) se completează cu textul „,să țină evidența acestora, inclusiv să informeze CREPOR-ul”;

10.1.10.2. se completează cu punctul 13¹ cu următorul cuprins:

„13¹. CREPOR-ul organizează programe de instruire și formare continuă pentru felcerii-proteziști, în vederea menținerii și dezvoltării competențelor profesionale.”;

10.1.11. la punctul 16 subpunctul 1), textul „secției/direcției” se substituie cu cuvintele „prestatorului de serviciu”;

10.1.12. se completează cu punctul 19¹ cu următorul cuprins:

„19¹. Organizarea activității felcerilor-proteziști și mecanismul de colaborare dintre asistentul social comunitar și prestatorii Serviciului se stabilesc prin instrucțiune metodologică, aprobată de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, la propunerea responsabililor de calitatea prestării serviciilor.”;

10.1.13. la punctul 21 subpunctul 1), după cuvintele „structurii teritoriale de asistență socială” se introduce textul „, structurilor responsabile de asistență socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia”;

10.1.14. punctul 30 va avea următorul cuprins:

„**30.** Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, al bugetului municipiului Chișinău, al bugetului unității teritoriale autonome Găgăuzia, al mijloacelor financiare alocate de către prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

10.1.15. la punctul 32, cuvintele „și structura teritorială de asistență socială” se substituie cu textul „, prestatorul de serviciu și CREPOR-ul, conform domeniilor de competență”;

10.1.16. punctul 33 se abrogă;

10.1.17. se completează cu punctele 34 și 35 cu următorul cuprins:

„**34.** Prestatorul de serviciu asigură coordonarea unitară la nivel național, prin intermediul CREPOR-ului, garantând calitatea și continuitatea serviciilor de protezare și ortopedie.

35. CREPOR-ul stabilește indicatori de calitate și monitorizează performanța serviciilor de protezare și ortopedie, inclusiv gradul de satisfacție al beneficiarilor.”;

10.2. în Standardele minime de calitate:

10.2.1. standardul 4 se completează cu standardele 4¹, 4² și 4³ cu următorul cuprins:

„**Managementul de caz - Standardul 4¹**

Prestatorul de serviciu aplică managementul de caz pentru fiecare beneficiar, în scopul asigurării evaluării necesităților, acordării serviciilor, instruirii și monitorizării implementării intervențiilor. Procesul de management de caz se realizează în baza planului/fișei de monitorizare pentru fiecare beneficiar, elaborat(e) și implementat(e) de către personalul Serviciului, cu participarea activă a beneficiarului și, după caz, a reprezentantului legal al acestuia, în conformitate cu principiile de acces egal la servicii, de autonomie și de incluziune socială.

Rezultatul scontat: Beneficiarul este asigurat cu servicii personalizate, coordonate și adaptate nevoilor individuale, care îi asigură accesul la mijloace ajutătoare tehnice corespunzătoare, utilizarea acestora în condiții de siguranță și creșterea gradului de autonomie și incluziune socială.

Indicatorii de realizare:

1) Serviciul aplică o procedură standardizată de management de caz, aprobată și implementată conform Regulamentului-cadru.

2) Pentru fiecare beneficiar este elaborat, aprobat și implementat planul/fișa de monitorizare individuală.

3) Gradul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciile prestate este evaluat prin chestionare sau interviuri.

Abordarea centrată pe persoană - Standardul 4²

Prestatorul de serviciu plasează beneficiarul Serviciului în centrul tuturor proceselor de planificare, furnizare și evaluare a serviciilor prestate, în vederea asigurării incluziunii și a suportului continuu adaptat nevoilor individuale ale acestuia.

Rezultatul scontat: Beneficiarul este implicat activ în planificarea, furnizarea și evaluarea serviciilor oferite, beneficiind de suport continuu, personalizat și adaptat nevoilor individuale, ceea ce asigură respectarea drepturilor sale.

Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu elaborează și aplică planul/fișa de monitorizare pentru fiecare beneficiar, în care sunt reflectate nevoile, preferințele și obiectivele acestuia.
- 2) Beneficiarul este implicat în mod activ în procesul de planificare a serviciilor, exprimându-și opțiunile și prioritățile.
- 3) Prestatorul de serviciu ajustează periodic serviciile în funcție de necesitățile și preferințele beneficiarului.
- 4) Evaluarea serviciilor se realizează cu participarea beneficiarului, iar concluziile și recomandările sunt consemnate în rapoarte de monitorizare.
- 5) Prestatorul de serviciu asigură continuitatea suportului și adaptarea acestuia la nevoile individuale ale beneficiarului.

Abordarea multidisciplinară - Standardul 4³

Prestatorul de serviciu asigură o abordare comprehensivă a beneficiarului, implicând specialiști relevanți în toate etapele de prestare a serviciilor.

Rezultatul scontat: Beneficiarul este asistat multidisciplinar, în funcție de necesitățile individuale ale acestuia.

Indicatorii de realizare:

- 1) Felcerul-protezist implică specialiști relevanți la toate etapele de lucru cu beneficiarul și, după caz, cu familia sau reprezentantul legal al acestuia.
- 2) Sarcinile stabilite și asumate de specialiști sunt înregistrate în planul/fișa de monitorizare și asistență a beneficiarului.
- 3) Felcerul-protezist documentează intervențiile multidisciplinare și rezultatele acestora în rapoarte de monitorizare și evaluare.”

11. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul finanțelor

Andrian Gavrilică

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului

(privind prestarea serviciilor sociale /pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate)

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (privind prestarea serviciilor sociale /pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate) a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Elaborarea proiectului actului normativ are la bază angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare la Uniunea Europeană și implementarea reformelor structurale prevăzute în documentele strategice naționale și europene.

Astfel, în contextul aderării la Uniunea Europeană, Republica Moldova avansează în implementarea *Agendei de reforme Planului de creștere economică al UE pentru anii 2025 - 2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului 260/2025*, care stabilește un program cuprinzător de reforme pentru consolidarea creșterii economice și a coeziunii sociale. În cadrul *Pilonului 4 – Capitalul social, Reforma 4.10* vizează îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale, inclusiv prin actualizarea și uniformizarea standardelor minime de calitate în domeniul asistenței sociale, în vederea răspunsului adecvat la necesitățile populației.

Elaborarea proiectului respectiv derivă și din măsurile stabilite în:

- *Planul național de acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025, Capitolul 19 „Politica socială și a muncii”, privind accesul la servicii de îngrijire pe termen lung de înaltă calitate și accesibile financiar;

- *Foaia de parcurs privind „Statul de drept” (criteriu de referință în procesul de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană), aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 275/2025*, Capitolul 23. „Sistem judiciar și drepturi fundamentale”, Drepturi fundamentale, Acțiunea 10. Drepturile persoanelor cu dizabilități asigurate.

La nivel internațional și european, temeiurile juridice și de politici relevante sunt reprezentate de:

- *Pilonul European al Drepturilor Sociale (2017/C 428/09)*, care asigură prevederi privind dreptul fiecărei persoane la servicii sociale de calitate, sprijin pentru incluziune și condiții echitabile de muncă;

- *Strategia Europeană privind drepturile persoanelor cu dizabilități 2021–2030*, care promovează autonomia, participarea activă și accesul egal la servicii și sprijin comunitar;

- *Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (2007)*, ratificată de Republica Moldova, care obligă statele părți să asigure măsuri legislative și administrative pentru respectarea deplină a drepturilor persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin furnizarea de servicii sociale accesibile, personalizate și de calitate.

Prin urmare, ajustarea cadrului normativ în domeniul serviciilor sociale este justificată de necesitatea alinierii legislației naționale la politicile și standardele europene relevante, asigurând coerența și compatibilitatea sistemului național de servicii sociale cu principiile și valorile Uniunii Europene, în special în domeniul protecției sociale, incluziunii și drepturilor fundamentale. Ajustarea cadrului normativ al serviciilor sociale este argumentată de necesitatea alinierii legislației naționale la cadrul de politici relevante pe domeniul social al Uniunii Europene.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

Contextual ratificării Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, Republica Moldova a adoptat Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, care garantează dreptul persoanelor cu dizabilități de a beneficia, în condiții de egalitate cu ceilalți cetățeni, de toate serviciile publice disponibile pentru publicul larg, contribuind la îmbunătățirea cadrului de incluziune socială și la promovarea egalității de șanse a persoanelor cu dizabilități.

Totodată, Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale stabilește cadrul general pentru crearea și funcționarea sistemului integrat de servicii sociale, definind sarcinile și responsabilitățile autorităților publice centrale, ale prestatorilor și beneficiarilor de servicii. Conform acesteia, serviciile sociale reprezintă ansamblul de măsuri și activități destinate satisfacerii necesităților sociale ale persoanelor aflate în dificultate, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități, în scopul prevenirii marginalizării și excluziunii sociale.

Sistemul național de servicii sociale din Republica Moldova, inclusiv în contextul reformei sistemului de asistență socială, necesită o reconceptualizare strategică, în conformitate cu principiile Pilonului European al Drepturilor Sociale, în special principiile 17 și 18, precum și cu Recomandarea Consiliului Uniunii Europene privind accesul la servicii de îngrijire pe termen lung de înaltă calitate și accesibile din punct de vedere financiar.

În pofida progreselor realizate în domeniul protecției sociale, Republica Moldova continuă să se confrunte cu provocări în asigurarea unor servicii sociale / accesibile, durabile și de înaltă calitate, care să răspundă eficient nevoilor diverselor categorii de beneficiari.

Cadrul normativ existent în domeniul serviciilor sociale este fragmentar și, în mare parte, **nefiind pe deplin aliniat principiilor și standardelor europene**. Această situație generează neuniformitate în aplicarea prevederilor legale și limitează capacitatea instituțiilor responsabile de a asigura servicii conforme cu cerințele actuale ale societății și cu angajamentele internaționale asumate de Republica Moldova.

Totodată, **lipsa unui sistem coerent de standarde minime de calitate**, determină discrepanțe între nivelurile de prestare a serviciilor sociale, afectând transparența, monitorizarea și evaluarea eficienței acestora.

Un alt aspect problematic îl constituie **insuficiența aplicării unui mecanism unificat de management al cazului**, ceea ce împiedică coordonarea eficientă între instituțiile implicate în procesul de acordare a serviciilor sociale și limitează capacitatea de reacție integrată la nevoile beneficiarilor.

De asemenea, se constată capacități instituționale și profesionale limitate în rândul personalului din domeniul social, **lipsa unor programe sistematice de instruire și supervizare**, precum și dificultăți în **asigurarea unei acoperiri teritoriale echitabile a serviciilor**, în special pentru persoanele cu dizabilități la nivel teritorial.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi.

Pentru integrarea în reglementările naționale ale serviciilor sociale, proiectul este fundamentat de bază pe principiile Pilonului European al Drepturilor Sociale și Recomandarea Consiliului Uniunii Europene privind accesul la servicii de îngrijire pe termen lung, **care stabilesc următoarele orientări de bază:**

1) Respectarea demnității umane, autonomiei și participării active a persoanelor cu dizabilități în toate aspectele vieții sociale și economice (Principiul 17);

2) Accesul universal și echitabil la servicii de îngrijire pe termen lung, de înaltă calitate și accesibile financiar, în special la domiciliu și în comunitate (Principiul 18);

3) Promovarea incluziunii sociale, a vieții independente și a participării în comunitate, prin servicii de sprijin personalizate și adaptate nevoilor individuale (Principiul 19);

Respectiv, ne propunem crearea unui sistem integrat de servicii bazat pe drepturile omului, solidaritate, diversitate și egalitate de șanse, în conformitate cu Strategia Europeană privind drepturile persoanelor cu dizabilități 2021–2030.

Aceste principii ne ghidează la elaborarea și actualizarea regulamentelor serviciilor sociale, pentru a garanta calitatea, accesibilitatea și orientarea lor către persoană, conform standardelor Uniunii Europene.

În condițiile menționate, în scopul asigurării unui sistem modern, coerent și eficient, aliniat normelor și bunelor practici europene, precum și cerințelor prevăzute de Pilonul European al Drepturilor Sociale și Strategia

Europeană privind drepturile persoanelor cu dizabilități 2021–2030, se impune revizuirea și actualizarea reglementărilor și Standardelor minime de calitate pentru cadrul normativ de reglementare a următoarelor servicii sociale:

- Hotărârea Guvernului nr. 824/2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități, (Publicată : 11-07-2008 în Monitorul Oficial Nr. 122-124 art. 831), se abrogă, iar prevederile corespunzătoare activității centrelor de zi pentru copii, au fost incluse în modificările la Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 711/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 413/2012 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 75/2014 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulții” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Casă comunitară” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 198/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr. 539/2023 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate.

Astfel, prezentul proiect de act normativ are ca scop îmbunătățirea calității, eficienței și accesibilității serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități, prin următoarele direcții principale de acțiune:

- 1) reglementarea unui sistem unificat de Management al cazului și modernizarea infrastructurii digitale a acestuia;
- 2) actualizarea standardelor minime de calitate în corespundere cu principiile europene privind drepturile omului și incluziunea socială;
- 3) consolidarea mecanismelor de monitorizare, control și asigurare a calității serviciilor sociale;
- 4) dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului din domeniul social, prin programe de formare și supervizare continuă;
- 5) promovarea serviciilor de suport și a modelelor de viață independentă și locuire asistată pentru persoanele cu dizabilități.

Proiectul urmărește crearea unui cadru modern, coerent și aliniat la standardele Uniunii Europene, care să garanteze prestarea eficientă, echitabilă și durabilă a serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități, în scopul asigurării bunei organizări a sistemului de asistență socială și facilitarea accesului la servicii sociale de calitate conform necesităților.

Cadrul normativ revizuit va contribui la:

- alinierea sistemului de servicii sociale la standardele și principiile Uniunii Europene;
- îmbunătățirea calității, accesibilității și sustenabilității serviciilor sociale;
- asigurarea respectării demnității umane și a incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități;
- instituirea unui sistem unificat de management al cazului și modernizarea infrastructurii digitale;
- consolidarea capacităților profesionale ale personalului din domeniul social;

- dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale comunitare, inclusiv pentru viață independentă și locuire asistată;
- creșterea eficienței proceselor de monitorizare, control și asigurare a calității serviciilor.

Proiectul actului normativ, se propune a fi promovat cu separare, din proiectul general nemijlocit pe domeniul drepturilor persoanelor cu dizabilități, reieșind din principiile de bază privind claritatea, coerența și eficiența reglementării cadrului normativ, pe domenii distincte, pentru facilitarea clarității și înțelegerii reglementărilor, menținerii coerenței normative și simplificării procedurii de avizare și aprobare.

Proiectul de hotărâre a Guvernului intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Alte opțiuni alternative analizate nu au fost identificate.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Impactul asupra sectorului public include îmbunătățirea modului de reglementare și organizare a Serviciilor sociale, inclusiv a standardelor minime de calitate, care vor contribui la dezvoltarea acestora, calitative pentru persoanele cu dizabilități și conforme principiilor Uniunii Europene.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului respectiv nu implică/generează cheltuieli suplimentare celor care acoperă costurile serviciilor sociale, în vederea asigurării condițiilor necesare pentru utilizarea acestora de către toate persoanele cu dizabilități.

Implementarea proiectului notat se va limita mijloacelor financiare prevăzute anual în Legea bugetului de stat.

Prin promovarea proiectului hotărârii Guvernului în cauză, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmărește aprobarea doar a cadrului normativ necesar pentru asigurarea funcționării Serviciilor sociale și nu solicită resurse financiare suplimentare, exercițiul care va fi realizat ulterior în procesul de elaborare a Cadrului Bugetar de Cheltuieli pe Termen Mediu cu planificarea și solicitarea exactă a resurselor financiare pentru un număr concret de beneficiari în dependență de necesitatea identificată pentru fiecare serviciu.

Ținând cont de cele expuse, aprobarea proiectului hotărârii Guvernului nu va implica costuri suplimentare din Bugetul de stat, iar resursele financiare necesare pentru implementarea acestuia vor fi estimate ulterior, resurse care de altfel, vor fi coordonate cu Ministerul Finanțelor în procesul de planificare bugetară.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Stabilirea în sarcina prestatorilor privați de servicii sociale de a respecta reglementările de organizare și funcționare al standardelor minime de calitate.

4.4. Impactul social

Implementarea proiectului va avea un impact pozitiv direct asupra beneficiarilor domeniului social, în special asupra persoanelor cu dizabilități, prin sporirea accesului acestora la servicii sociale de calitate, adaptate nevoilor individuale și conforme cu standardele europene în materie.

Măsurile propuse în cadrul proiectului sunt orientate spre consolidarea cadrului normativ și instituțional al serviciilor sociale, prin îmbunătățirea proceselor de reglementare și actualizarea standardelor minime de calitate.

Aceste acțiuni vor contribui la dezvoltarea unei rețele de servicii sociale calitative, accesibile și durabile, care să răspundă principiilor Pilonului European al Drepturilor Sociale, în special celor privind incluziunea socială, egalitatea de șanse și dreptul persoanelor cu dizabilități de a trăi independent și de a participa pe deplin la viața comunității.

În final, proiectul va sprijini buna organizare și funcționare a sistemului de asistență socială, va îmbunătăți mecanismele de coordonare interinstituțională și va facilita accesul persoanelor cu dizabilități la servicii sociale de înaltă calitate, contribuind la creșterea gradului de incluziune și participare socială.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Implementarea proiectului respectiv nu prevede impact asupra datelor cu caracter personal.

Sistemele Informaționale sunt protejate și securizate.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen Implementarea proiectului respectiv nu prevede impact asupra echității și egalității de gen.
4.5. Impactul asupra mediului Implementarea proiectului respectiv nu prevede impact asupra mediului.
4.6. Alte impacturi și informații relevante Implementarea proiectului respectiv nu prevede alte impacturi și informații relevante.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsurile normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională
5.2. Măsurile normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii de Guvern <i>pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (privind prestarea serviciilor sociale)</i>, este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale (www.social@gov.md), directoriul „Transparență”, link-ul de acces: https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-unor-acte-normative-privind-prestarea-serviciilor-sociale/15403. Totodată, proiectul hotărârii Guvernului a fost supus consultărilor publice: - ședință din 10.09.2025 (în format online) au fost prezenți cca 78 de participanți – ATAS/STAT; - ședință din data de 19.11.2025 au fost prezenți 5 participanți (reprezentanți ai societății civile). Subsidiar, proiectul notat a fost avizat și consultat cu Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Finanțelor, I.P. Keystone Moldova, SOS Autism Moldova, UNHCR și Congresul Autorităților Locale din Moldova. Adițional, comunicăm că proiectul hotărârii Guvernului prenotat a fost coordonat și consultat cu Comisia Europeană, în conformitate cu <i>Instrucțiunea privind conținutul și procedura de transmitere a dosarelor către Comisia Europeană pentru coordonarea prealabilă a proiectelor de acte normative care asigură transpunerea legislației UE, inclusiv a proiectelor de acte normative esențiale pentru procesul de aderare</i>. <u>Proiectul de act normativ a fost definitivat cu luarea în considerare a recomandărilor Comisiei Europene (pentru două acte normative, Serviciul de „Asistentă personală” și „Protezare și ortopedie”), formulate în cadrul procesului de coordonare prealabilă, acestea fiind luate în considerare la etapa de definitivare a documentelor, în scopul asigurării coerenței și compatibilității cadrului normativ național în domeniul serviciilor sociale cu legislația și standardele Uniunii Europene, precum și cu angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare.</u>
7. Concluziile expertizelor Proiectul a fost supus expertizei juridice și anticorupție, Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție. Concluziile Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție au fost incluse în sinteză.
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent Implementarea prevederilor proiectului nu necesită elaborarea sau modificarea altor acte normative.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ Implementarea prevederilor proiectului respectiv nu implică costuri suplimentare/realizarea unor măsuri.

SINTEZA

proiectului hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului

(privind prestarea serviciilor sociale/pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate)

(număr unic 872/MMPS/2025)

Participantul la avizare/consultare publică, expertizare	Conținutul obiecției, Propunerii, recomandării, concluzii	Argumentarea autorului proiectului
Avizarea și consultare publică		
Ministerul Sănătății (nr. 16/3670 din 24.11.2025)	Lipsa de obiecții și propuneri	-
Ministerul Educației și Cercetării (06/187/25 din 25.11.2025)	Sub aspectul fundamentării raționamentului prevederilor statuate la art. 11 din Codul Educației nr. 152/2014, se impune o revizuire și o armonizare a standardelor, vizând alinierea strictă a cadrului normativ ale sistemului educațional, și anume: - la Capitolul I, pct. 1.4.23 din standardul 8. Educația, recreerea și participarea socială a beneficiarilor, - la Capitolul III, pct. 6.6.23 din standardul 8. Dezvoltarea personală și incluziunea socială a beneficiarului. Propunerea este justificată de procesul educațional final, care constă în dezvoltarea unui sistem de competențe care includ cunoștințe, abilități, atitudini și valori ce permit participarea activă a individului la viața socială și economică. În sinteză, Ministerul susține înaintarea proiectului Hotărârii de Guvern pentru aprobare.	Se acceptă Prevederile proiectului au fost revăzute în conformitate cu propunerile Ministerului Educației și Cercetării, care este justificată prin necesitatea asigurării conformității normative cu prevederile Codului Educației nr. 152/2014. În procesul de definitivare a proiectului, prevederilor standardele menționate au fost ajustate prevederilor recomandate, astfel încât acestea să respecte principiile fundamentale instituite de cod, inclusiv orientarea educației spre formarea competențelor, garantarea incluziunii și asigurarea calității proceselor educaționale.
Ministerul Finanțelor (nr. 07/2-03/194/1680 din 03.12.2025)	Menționăm că Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral.	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național

	Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 191 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, <i>Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului.</i> Astfel, <i>în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore.</i> De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. Totodată, <i>cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.</i> În concluzie, <i>Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.</i>	cu standardele și principiile Uniunii Europene, în contextul avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul este obligat să modernizeze sistemul de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind aliniat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Necesitatea reglementării rezultă și din analiza cadrului secundar existent, care denotă lipsa uniformității, neconcordanței conceptuale și insuficientă corelare cu principiile europene privind viața independentă, incluziunea socială, prevenirea neglijării și protecția împotriva violenței. Proiectul intervine tocmai pentru a corecta aceste deficiențe, consolidând calitatea normelor și creând premisele aplicării uniforme a serviciilor sociale în conformitate cu standardele UE. De asemenea, proiectul are un rol esențial în raport cu cerințele Cartei Sociale Europene și alte instrumente internaționale privind protecția persoanelor cu dizabilități. Prin modernizarea cadrului normativ, statul demonstrează conformitatea cu obligațiile sale internaționale și creează un sistem de servicii
--	---	--

		sociale care protejează efectiv drepturile persoanelor cu dizabilități. Respectiv, proiectul nu implică costuri bugetare suplimentare, reieșind din faptul că vizează exclusiv ajustări normative. Modificările propuse se referă la clarificări, armonizări și standardizări, care nu presupun alocări bugetare suplimentare. Responsabilitățile instituționale existente rămân nemodificate, autoritățile utilizând resursele umane, financiare și administrative deja disponibile. Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului (argumentare expusă și în Nota de fundamentare la proiect) contribuind totodată la consolidarea cadrului normativ, la protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități și la avansarea procesului de integrare europeană fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat.
I.P. Keystone Moldova	Modificările aduse Regulamentelor-cadru ar trebui să se orienteze spre stimularea dezvoltării și modernizarea cadrului de organizare și funcționare a serviciilor sociale destinate traiului independent și incluziunii în comunitate a persoanelor cu dizabilități. Solicitare de revizuire a proiectului prenotat astfel, încât să asigure armonizarea cu principiile moderne ale asistenței sociale și cu standardele internaționale în domeniul dizabilității, precum și să răspundă transformărilor esențiale la nivel de sistem. În acest sens, recomandăm completarea și ajustarea proiectului cu prevederi care să susțină o abordare integrată, centrată pe beneficiar, și să	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar.

	asigure intervenții eficiente, multidisciplinare și axate pe incluziunea reală a persoanelor cu dizabilități în comunitate. În cadrul mai multor servicii sociale se identifică o necesitate clară de revizuire structurală, în special cu referire la: - structura de personal, care în unele servicii nu corespunde complexității activităților și realității (de exemplu, Echipa mobilă); - rolurile și competențele specifice ale personalului, care necesită clarificări pentru asigurarea unei intervenții multidisciplinare eficiente; - procedurile de colaborare interinstituțională, care necesită explicare și standardizare pentru aplicare uniformă la nivel național; - mecanismele de acces și management de caz, care necesită actualizare în conformitate cu practicile moderne și cu standardele profesionale ale asistenței sociale. Structura standardelor minime de calitate, în forma propusă, aduce unele îmbunătățiri la nivel de formulare, totuși, ar putea beneficia de o organizare mai clară pe capitole distincte care să reflecte în mod unitar principiile generale, cadrul de organizare și funcționare, managementul serviciului și resursele umane. De asemenea, anumiți indicatori (cum ar fi „numărul total de beneficiari/numărul total de solicitanți eligibili”) nu redau în mod adecvat calitatea intervenției, fiind preponderent cantitativi și mai puțin relevanți pentru evaluarea calității. Considerăm oportună introducerea unor indicatori care să reflecte mai fidel participarea beneficiarului, eficacitatea managementului de caz, calitatea intervențiilor suport, impactul asupra autonomiei beneficiarului și contribuția la incluziunea comunitară. Pentru a facilita aplicarea și asigurarea unei implementări uniforme, ar fi recomandabil ca standardele să fie sistematizate într-o structură clară, care să includă explicit următoarele componente: 1. Principii generale; 2. Managementul de caz; 3. Managementul serviciului și resurselor umane. În vederea îmbunătățirii cadrului normativ se recomandă:	
--	---	--

	1. Revizuirea Regulamentelor serviciilor, cu abordarea aprofundată a structurii serviciilor, conținutului intervenției, responsabilităților personalului și mecanismelor de colaborare interinstituțională. 2. Clarificarea structurii Standardelor minime de calitate, prin revizuirea și sistematizarea acestora în capitole tematice coerente. 3. Introducerea unor indicatori focusați pe impactul intervenției, pe participarea beneficiarilor, pe progresul în autonomie și pe incluziunea socială. 4. Înlocuirea indicatorilor de monitorizare (care ajută la verificarea utilizării resurselor) din standarde prin indicatori de realizare, impact (care arată schimbări pe termen lung). 5. Consolidarea elementelor legate de managementul de caz, inclusiv instrumente, proceduri și termene clare, aliniate la standardele profesionale actuale.	
	1. Regulamentul cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară”	
	<i>La pct. 2, cuvântul „specializat” se substituie cu textul „de îngrijire rezidențială pentru oferirea unui mediu de viață familial și adaptat nevoilor beneficiarilor, prin sprijin integrat pentru dezvoltarea autonomiei și facilitarea reintegrării sociale”, propunem textul a fi înlocuit cu textul „de sprijin pentru viață independentă și incluziune socială a persoanelor cu dizabilități”.</i> Întrucât serviciul social „Casă Comunitară” este un serviciu comunitar, recomandăm ca în definiția acestuia să nu fie utilizat termenul „rezidențial”.	Se acceptă La pct. 2, punctul 2.2.1., se expune în redacție nouă cu următorul cuprins: „2. Serviciul social „Casă comunitară” (în continuare – Serviciu) este un serviciu social de îngrijire și sprijin pentru persoanele cu dizabilități severe, instituit prin decizia prestatorilor de servicii sociale (în continuare – Prestator), stabiliți în art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.”;
	Propunem înlocuirea termenului „dizabilitate mintală” cu termenul „dizabilitate intelectuală și psihosocială”.	Se acceptă Termenul „dizabilitate mintală” în toate cazurile, utilizate în proiect a fost înlocuit cu sintagma „dizabilitate intelectuală și psihosocială”.

	Referitor la expunerea punctului 66, în redacție nouă „Finanțarea Serviciului se efectuează conform prevederilor art. 26-28, din Legea nr. 123/2010, cu privire la serviciile sociale. Noua redacție a punctului 66, va crea dificultăți în implementare pentru prestatori de servicii, reieșind din faptul că, menirea unui Regulament este de a descrie aspectele importante, inclusiv din perspectiva mai multor tipuri de prestatori, specificați conform art. 7 din Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123/2010. Potrivit tehnicii legislative, norma din actul normativ trebuie să fie expusă într-un limbaj clar și accesibil pentru comunitatea profesională, și nicidecum referiri la articole care reglementează finanțarea întregului sistem de servicii sociale, nu cu accent sporit pe un serviciu distinct. În acest sens, <i>propunem următorul cuprins:</i> „66. Serviciul este finanțat din: 1) bugetul de stat; 2) bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia; 3) alte surse, conform legislației.”	Se acceptă Punctul 66 a fost expus în redacție nouă, cu următorul cuprins: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.” Pentru asigurarea coerenței normative, mecanismul de finanțare pentru întreg cadrulul normativ propus modificării, a fost uniformizat.
	Proiectul vizat urmează a fi consolidat cu norme, în cazul Caselor Comunitare pentru copii cu dizabilități - promovarea și asigurarea interesului superior al copilului, respectarea dreptului la educație la toate nivelele, dezvoltarea abilităților și capacităților individuale și deprinderilor de viață, petrecerea timpului liber conform intereselor și nivelului de dezvoltare, inclusiv joacă. De asemenea, în acest sens <i>se propune complimentarea personalului Serviciului cu o unitate de specialist dedicat lucrului cu copii.</i>	Se acceptă Cadrul normativ prevede că personalul angajat al Serviciului este constituit din personal specializat necesar pentru asigurarea prestării calitative a serviciilor. În funcție de categoria de beneficiari (copii/adulți), Serviciul poate coopăta, după necesitate, și alți specialiști din comunitate, în conformitate cu planul individualizat de asistență al beneficiarului și cu standardele minime de calitate aplicabile.

	Se recomandă <i>ajustarea Regulamentului și proiectului Standardelor cu norme care vizează principiile din Pilonul European al Drepturilor Sociale, recomandările Consiliului UE și ale directive ale UE privind:</i> - dreptul la educație incluzivă, accesând toate nivelurile de învățământ (preșcolar, școlar, formare profesională) adaptate nevoilor și capacităților beneficiarilor; - dreptul la exprimarea opiniei, participare și împuternicire în luarea deciziilor cu privire la aspecte ale vieții de zi cu zi (de exemplu: alegerea activităților de timp liber, a meniului, a decorului camerei) în măsura în care capacitatea cognitivă a beneficiarilor o permite și nu afectează drepturile celorlalți.	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar, reieșind inclusiv din faptul că Regulamentele și Standardele minime de calitate supuse modificărilor conțin prevederi care asigură dreptul beneficiarilor la educație incluzivă, la toate nivelurile de învățământ, adaptată nevoilor și capacităților persoanelor cu dizabilități, inclusiv dreptul la exprimarea opiniei, participare și implicare în decizii privind viața de zi cu zi, în măsura capacităților individuale ale acestora.
	2. Standardele minime de calitate serviciul social „Casa Comunitară” Standardele minime de calitate – acestea urmează a fi analizate riguros din perspectiva impactului comasării mai multor elemente esențiale care vizează elemente distincte privind asigurarea calității Serviciului. La fel descrierea Standardului, rezultatul scontat și indicatorii de realizare - în cea mai mare parte nu sunt corelate între ele, precum și nu sunt corelate cu denumirea standardului propriu-zisă (a se vedea Standardul nr. 6).	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar.

	La Standardul 15: Managementul și evaluarea Serviciului, protecția drepturilor beneficiarilor și prevenirea incidentelor, unde sunt comasate elemente distincte și anume: - Managementul Serviciului, - Evaluarea Serviciului, - protecția drepturilor beneficiarilor - prevenirea și notificarea incidentelor. Descrierea Standardului „Prestatorul asigură managementul eficient al Serviciului, evaluarea periodică, soluționarea petițiilor și prevenirea incidentelor deosebite care afectează bunăstarea și siguranța beneficiarilor.” Rezultat scontat: „Serviciul funcționează transparent și eficient, drepturile beneficiarilor sunt respectate, iar incidentele și petițiile sunt gestionate corespunzător. Indicatori de realizare: - Managerul Serviciului este implicat în planificarea și utilizarea eficientă a resurselor de către Prestator. - Prestatorul aplică proceduri pentru primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor, asigurând informarea și protecția petiționarilor. *soluționarea petițiilor – este o normă cu titlu obligatoriu care în realitate nu întotdeauna este posibilă de soluționat. Respectiv, reformularea urmează a fi „examinarea petițiilor”.	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar.
	În multe standarde minime de calitate: unul din indicatori de realizare este formulat: „Existența procedurii ...,” or existența și necunoașterea de către personal, precum și neaplicarea în practică nu reprezintă un indicator care vizează calitatea Serviciului; domină prea mulți indicatori care vizează doar existența documentelor, nu și aplicarea acestora.	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, ținând cont de recomandările înaintate.
	Standardul 2. Accesibilitate, condiții de locuit și bază tehnico-materială este unul foarte ambițios înglobând în sine aspecte accesibilitate, condiții de locuit și aspectele legate de baza tehnico-materială. Cu toate acestea nici un indicator de realizare nu pune accent concret asigurarea accesibilității - rampe, uși, băi adaptate și altele, ci mai	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în

	degrabă o descriere foarte vagă, care ulterior va crea dificultăți și incertitudini la inspectarea și acreditarea Serviciului. Concomitent, semnalăm asupra faptului că aspectul de accesibilitate presupune nu doar mediul intern, dar și extern pentru crearea unui mediu sigur, accesibil și confortabil.	vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar.
	Standardul 3.	
	Managementul de caz. – Cu toate că planul individualizat de asistență este esențial, indicatorii măsoară doar existența și respectarea termenului de elaborare și frecvența revizuirii, însă nu există indicatori care să măsoare calitatea PIA (ex: măsurarea nivelului de atingere a obiectivelor). Complementar, accentuăm că, managementul de caz este un instrument de lucru care se bazează pe mai multe etape (evaluare, reevaluare a necesităților, planificare, implementare, monitorizare), calitatea realizării etapelor respective influențează direct necesitățile identificate ale beneficiarului care se finalizează cu un document comprehensiv – PIA. În acest context, este imperios necesar de setat indicatori de realizare privind impactul acțiunilor întreprinse (spre exemplu - înregistrare de progrese, satisfacția beneficiarului).	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite și prezentate într-o redacție nouă, prin dezvoltarea unor standarde suplimentare și ajustarea structurii acestora, ținând cont de recomandările înaintate, în vederea asigurării unei abordări integrate, centrate pe beneficiar.
	Propunem următorul cuprins al Standardului 6:	
	„Respectarea intimității și a vieții private a beneficiarului – Standardul 6: Prestatorul asigură condiții optime pentru respectarea intimității și vieții private a beneficiarului. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar în cadrul Serviciului se bucură de intimitate în toate aspectele vieții private. Indicatori de realizare: 1) Toți angajații Serviciului cunosc și respectă drepturile beneficiarilor privind intimitatea și viața privată. 2) Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil în funcție de gradul său de înțelegere referitor la dreptul la intimitate și viață privată.	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, ținând cont de recomandările înaintate, inclusiv în cazul altor Servicii din proiect.

	3) Angajații Serviciului manifestă discreție în timpul activităților de îngrijire personală, de spălare și îmbrăcare și vor solicita permisiunea beneficiarului înainte de a intra în spațiul său personal, de a-i manipula obiectele sau de a-l atinge. 4) Beneficiarul dispune de spațiu personal în cadrul Serviciului, amenajat cât mai apropiat de mediul familial. La amenajarea spațiului personal se va ține cont de dorințele beneficiarului. 5) Beneficiarii pot fi plasați în Serviciu de la 4 până la maxim 6 persoane. Copii sunt cazați având vârste apropiate pentru a asigura dezvoltarea unor relații armonioase de conviețuire, comunicare și promovarea intereselor comune și altele. 6) Beneficiarii sunt plasați în odăi câte unul sau maxim doi, în dependență de autonomia, capacitatea funcțională și particularitățile specifice de comportament ale beneficiarului. 7) Beneficiarul poate primi vizitatori în mod individual, în spațiul său personal, cu respectarea programului Serviciului și a preferințelor celorlalți beneficiari.”;	
	La standardul 7	
	Propunem completarea cu următorii indicatori de realizare: „1) Fiecare beneficiar din Serviciu este în evidența medicului de familie pentru a beneficia în volum deplin de servicii medicale în baza Programului unic al asigurării obligatorii de asistență medicală.”; 2) Beneficiarii Serviciului în funcție de necesități și starea de sănătate sunt în evidența Centrului Comunitar de Sănătate Mintală și beneficiază de serviciile acestuia, inclusiv în cadrul Serviciului. 3) Medicamentele compensate parțial, prescrise de specialiști pentru beneficiari sunt achiziționate în limita mijloacelor financiare prevăzute pentru asigurarea activității Serviciului sau din alte surse conform prevederilor legale.”;	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, ținând cont de recomandările înaintate, inclusiv în cazul altor Servicii din proiect.
	Educație și dezvoltare personală – Standardul 8	

	„49. Prestatorul sprijină și facilitează accesul beneficiarului la educație formală, non-formală și la activități de dezvoltare personală, în conformitate cu aspirațiile, nevoile și potențialul de dezvoltare al acestuia. 50. Rezultatul scontat: Beneficiarii participă activ la procesul său educațional, beneficiind de un mediu de învățare incluziv, care îi permite să-și atingă obiectivele personale și să se integreze social, după caz, să se integreze socio-economic. 51. Indicatori de realizare: 1) Prestatorul și personalul planifică și contribuie la realizarea activităților educaționale și de dezvoltare personală a beneficiarilor în cadrul Serviciului. 2) Planul individualizat de asistență prevede obiective și activități concrete privind servicii de educație formală, non-formală și de dezvoltare personală reieșind din potențialul de dezvoltare al beneficiarului. 3) Serviciul dispune de o varietate de materiale educaționale și recreative, inclusiv tehnologii asistive, care corespund nevoilor, intereselor și stilurilor de învățare ale fiecărui beneficiar. 4) Prestatorul colaborează activ cu instituțiile de învățământ, centrele de resurse și alți specialiști pentru a asigura sprijinul necesar pentru incluziunea educațională a beneficiarului (ex: asistență în clasă, materiale adaptate, tehnologii asistive, predare în cadrul serviciului). 5) Prestatorul încurajează și sprijină beneficiarul să exploreze oportunități de învățare pe tot parcursul vieții (cursuri, ateliere, formări) și să-și dezvolte noi competențe și abilități.”;	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, ținând cont de recomandările înaintate, inclusiv în cazul altor Servicii din proiect.
	Relația personalului cu beneficiarii – standardul 9 Prestatorul asigură un cadru de interacțiune bazat pe respect reciproc, încredere și profesionalism, în care beneficiarii sunt tratați ca parteneri egali și sunt sprijiniți să își exercite drepturile și autonomia. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului se simt în siguranță, respectați, valorizați și sprijiniți de personalul Serviciului, iar relația profesională contribuie la dezvoltarea lor personală și la bunăstarea lor emoțională. Indicatori de realizare:	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, ținând cont de recomandările înaintate, inclusiv în cazul altor Servicii din proiect.

	1) Personalul Serviciului cunoaște, respectă și promovează în mod activ drepturile beneficiarilor, acționând întotdeauna în interesul superior al acestora și evitând orice formă de discriminare. 2) Personalul Serviciului manifestă respect pentru demnitatea și intimitatea fiecărui beneficiar, aplicând practici concrete precum: solicitarea permisiunii înainte de a intra în spațiul personal, asigurarea discreției în timpul îngrijirii personale și respectarea confidențialității informațiilor. 3) Personalul comunică cu beneficiarii într-un mod clar, simplu și respectuos, utilizând metode de comunicare adaptate (limbaj verbal simplificat, pictograme, semne) pentru a se asigura că mesajele sunt înțelese, iar vocea beneficiarului este auzită. 4) Personalul cunoaște particularitățile, interesele și istoricul personal al fiecărui beneficiar, tratându-l cu înțelegere și empatie, într-un mod care ia în considerare posibilele experiențe traumatice anterioare. 5) Prestatorul se asigură că personalul deține competențe să stabilească și să mențină o relație profesională sănătoasă, bazată pe limite clare, pentru a evita formarea de atașamente disfuncționale și pentru a proteja atât beneficiarul, cât și personalul. 6) Personalul Serviciului creează un climat de siguranță emoțională, oferind suport personalizat și încurajând dezvoltarea abilităților de reziliență ale beneficiarilor.”.	
	La pct. 13, subpct. 12) cuvântul „lunar” de substituit cu cuvântul „trimestriale”.	Se acceptă La pct. 13, subpct. 12) cuvântul „<i>lunar</i>” a fost exclus din proiect.
	La pct. 27 excluderea sintagmei „unul dintre care cu studii juridice, posibil 0,5 unități”. Introducerea obligativității unui consilier cu studii juridice pe 0,5 unități reduce flexibilitatea în recrutare și îngreunează asigurarea angajării specialiștilor necesari pentru funcționarea serviciului. Începând cu anul 2020 și pînă în prezent, I.P. „Keystone Moldova” a participat la toate procedurile de achiziție publică pentru prestarea	Se acceptă

	Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, iar structura de personal contractată a fost constant.	
	În ceea ce privește Standardele minime de calitate în urma analizei comparative între Standardele minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 198/2019 și cele propuse în nouă redactare, constatăm că Standardele minime de calitate aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 198/2019 sunt metodologic corecte, respectă cadrul european și național și garantează protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități. Având în vedere aceste argumente, recomandăm menținerea integrală a standardelor existente, fără modificări, pentru a asigura continuitatea și conformitatea cu instrumentele internaționale și legislația națională. Și doar în cazul la două standarde propunem următoarele ajustări: Secțiunea 1— Bază tehnică și materială, punctul 5 <i>Textul actual: „Prestatorul de servicii asigură posibilitatea de a fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, Skype, SMS.”</i> Se propune substituirea cu: „Prestatorul de servicii asigură posibilitatea de a fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, SMS și alte platforme online, rețele sociale.”	Se acceptă Pe textul Standardelor au fost operate ajustări, conform propunerilor. Textul actual: „Prestatorul de servicii asigură posibilitatea de a fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, Skype, SMS.” a fost substituit cu textul: „Prestatorul de servicii asigură posibilitatea de a fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, SMS și alte platforme online, rețele sociale.”
	Standardul nr. 3 — Personalul Serviciului, punctul 9 (indicatorii de realizare) subpct. 1 <i>Textul actual: „1) Personalul de bază al Serviciului este format din 4 consilieri ai Serviciului — persoane cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane, vorbitori de limbă română și limbă rusă; unui dintre consilieri exercită și funcția de manager al Serviciului”.</i> Se propune substituirea cu: „1) Personalul de bază al Serviciului este format din 1 unitate managerul serviciului, care exercită și funcția de consilier dacă este necesar și 4 unități — consilieri ai Serviciului, persoane cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socio umane.”	Se acceptă Textul actual: „1) Personalul de bază al Serviciului este format din 4 consilieri ai Serviciului — persoane cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane, vorbitori de limbă română și limbă rusă; unui dintre consilieri exercită și funcția de manager al Serviciului” a fost substituit cu textul: „1) Personalul de bază al Serviciului este format din 1 unitate managerul serviciului, care exercită și funcția de consilier dacă este necesar și 4 unități — consilieri ai Serviciului, persoane cu studii

		<i>superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socio umane.”</i>
	Ajustările propuse de I.P. Keystone Moldova vizează doar clarificarea structurii personalului și actualizarea modalităților de comunicare, fără modificarea principiilor fundamentale ale serviciului. I.P. Keystone Moldova își exprimă speranța că recomandările prezentate vor fi luate în considerare, având în vedere experiența acumulată în prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități din anul 2017 până în prezent. Propunerile noastre se bazează pe practici validate, respectarea legislației muncii și standardele internaționale, pentru a asigura un serviciu funcțional, eficient și centrat pe nevoile persoanelor cu dizabilități.	Comentriu de context
SOS Autism Moldova	I. Serviciul de Asistență Personală (Hotărârea Guvernului nr. 314/2012)	
	Proiectul propus aduce modificări tehnice, însă omite aspectele fundamentale care afectează calitatea serviciului de asistență personală. În prezent, asistenții personali nu beneficiază de niciun mecanism instituțional de instruire inițială sau continuă. În Regulament este menționat că Prestatorul organizează instruirea inițială, iar Agenția de Gestionare a Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă - organizează instruirea continuă. Această practică a demonstrat în timp că nu este una funcțională, nici un prestator nu asigură mecanismul de instruire, această sarcină fiind lăsată pe responsabilitatea asistenților personali. Instruirile organizate de prestatori, sunt orientate doar pe proceduri administrative, fără subiecte specifice de îngrijire și suport pe diferite de dizabilitate. Drept urmare, calitatea îngrijirii oferite încalcă dreptul persoanei cu dizabilități la servicii adecvate, deoarece asistenții personali nu au oportunități de fi pregatiti în domeniu.	Se acceptă Regulamentul și Standardele minime de calitate revăzute, conțin prevederi exprese privind capacitatea personalului din serviciul „Asistență personală”.

	<i>Este necesar de introdus o prevedere în Regulament despre crearea unui mecanism clar de asigurare a formării profesionale inițiale și continue a asistenților personali pentru diferite grupuri de beneficiari ai serviciului în funcție de nevoile de îngrijire și suport.</i> <i>Acest mecanism se recomandă a fi accesibil și aplicabil pentru asistenții personali, cu implicarea diferitor prestatori servicii de instruire care au programe deja pilotate care demonstrează impact asupra autonomiei și calității vieții persoanelor cu diferite tipuri de dizabilitati (organizații non-profit, instituții de învățământ profesional tehnic și universitar) și altor furnizori calificați.</i> <i>Lipsa totală a instruirii creează riscuri pentru beneficiari și împiedică profesionalizarea acestui rol esențial.</i>	
	Multe persoane desemnate ca asistenți personali sunt membrii familiei (în special părinți), iar această formulă administrativă duce la confuzii de roluri și suprasolicitare. Deși sunt formal angajați, părinții nu sunt susținuți profesional, nu sunt tratați ca angajați ai sistemului de asistență socială, decât în situațiile în care li se cere raportare strictă pe ore și sunt supuși controalelor rigide, fără recunoașterea muncii de îngrijire în termeni reali. În acest context, considerăm că <i>în Standardele minime de calitate este oportun de menționat că asistenții personali pot avea un program de lucru flexibil, adaptat contextului familial și particularităților individuale ale persoanei cu dizabilități pentru care sunt angajați. Mecanismul actual de angajare al asistenților personali pe 8 ore de muncă zilnic, doar în timpul zilei cu program standardizat nu răspunde nevoilor individuale de îngrijire și suport de care au nevoie persoanele, în mod special dacă ne referim la persoanele cu TSA, cu dizabilități psihosociale, care de multe ori au crize în timpul nopții - perioada care nu este acoperită de serviciul Asistență personală.</i>	Se acceptă Codul muncii nr. 154/2003 reglementează totalitatea raporturilor de muncă, controlul aplicării reglementărilor din domeniul raporturilor de muncă, jurisdicția muncii, precum și alte raporturi legate nemijlocit de raporturile de muncă. Astfel, timpul de muncă – respectiv timpul utilizat de salariat pentru îndeplinirea obligațiilor sale de serviciu – poate fi individualizat la solicitarea salariatului și cu acordul angajatorului, cu respectarea dispozițiilor art. 95 alin. (2) din Codul muncii, potrivit cărora durata normală a timpului de muncă nu poate depăși 40 de ore pe săptămână. Totodată, potrivit legislației muncii (art. 100¹), programul de lucru flexibil sau programul individualizat de muncă <u>este o alternativă la programul normal de muncă</u>. Angajatorul poate

		stabili programe individualizate de munca, cu acordul sau la solicitarea salariatului în cauză. Suplimentar, Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, inclusiv prin ajustările propuse, conțin prevederi exprese privind implicarea în deciziile de prestare a serviciilor, începînd chiar de la elaborarea necesităților de asistență și suport formulate de către echipa multidisciplinară de specialiști, fiind un proces participativ, integrate și în Planul individual de asistență. Planul conține informația detaliată despre serviciile oferite, numărul de ore de asistență repartizate pe zi și pe săptămînă, timpul și locul oferirii serviciilor, pentru respectarea drepturilor beneficiarilor (asigurarea abordării pe drepturi) și angajaților (flexibilitatea muncii, odihna și condițiile echitabile de angajare, în conformitate cu legislația muncii).
	II. Serviciul Social „Centru de Zi pentru Persoane cu Dizabilități” (Hotărârea Guvernului nr. 569/2019)	
	1. Accesul organizațiilor non-profit la furnizarea serviciilor este neclar și limitativ Deși organizațiile neguvernamentale acreditate, precum SOS Autism Moldova, dispun de expertiză și experiență dovedită în furnizarea de servicii specializate, cadrul actual nu oferă mecanisme clare și funcționale pentru contractarea acestora cu finanțare publică. Se impune reglementarea expresă a posibilității de finanțare publică prin parteneriate transparente, echitabile și sustenabile cu sectorul non-profit.	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului respectiv. Modul de organizare a serviciilor sociale este reglementat de Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

	2. Accentul cade pe activități formale, nu pe progresul beneficiarului Evaluarea activității centrelor se face în principal prin indicatori cantitativi, cum ar fi „prezența” sau „participarea”. <i>Lipsește indicatori de impact care să reflecte progresul individual al persoanei</i> - spre exemplu, în dezvoltarea abilităților funcționale, creșterea autonomiei personale sau incluziunea socială reală. Este necesară o orientare clară către rezultate cu sens pentru beneficiar, nu doar către livrarea unor servicii standardizate.	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revizuite prin dezvoltarea unor standarde suplimentare ținând cont de recomandările înaintate.
	3. Intervenția nu este evaluată calitativ și personalizat Prevederile curente se concentrează pe aspecte administrative și de infrastructură, fără a pune accent pe eficiența și calitatea intervenției psiho-sociale. <i>Nu sunt stabilite standarde privind relația directă beneficiar - specialist, continuitatea intervenției sau revizuirea periodică a planurilor individuale.</i>	Se acceptă Pe Standarde minime de calitate au fost efectuate ajustările necesare.
	4. Participarea activă a familiei nu este operaționalizată Deși în document este menționată „implicarea familiei”, aceasta rămâne o formulare formală. <i>Nu sunt prevăzute mecanisme prin care părinții să fie implicați activ în planificarea și monitorizarea serviciilor, în luarea deciziilor privind intervenția și în feedback-ul continuu asupra progresului copilului.</i> Rolul familiei trebuie recunoscut și integrat ca partener esențial în toate etapele procesului de sprijin.	Se acceptă Pe Standarde minime de calitate au fost efectuate ajustările necesare, respectiv, la etapa evaluării necesităților de asistență ale beneficiarului în cadrul Centrului, personalul Centrului, împreună cu asistentul social comunitar și echipa multidisciplinară, efectuează evaluarea necesităților de asistență a beneficiarului, cu implicarea beneficiarului și familiei acestuia/reprezentantului legal, inclusiv, implică beneficiarul și familia acestuia/reprezentantul legal, și la etapele implementării / monitorizării planului individualizat de asistență.

	<u>Poziție SOS Autism:</u> Având în vedere observațiile detaliate prezentate mai sus, SOS Autism Moldova constată că proiectul Hotărârii de Guvern supus consultării publice <i>propune modificări preponderent tehnice, fără a aborda deficiențele structurale care afectează direct calitatea și accesibilitatea serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilitati.</i> Considerăm esențial ca aceste reglementări să reflecte realitatea beneficiarilor și să contribuie la transformarea serviciilor sociale în instrumente de incluziune efectivă, autonomie și participare în comunitate. Solicităm <i>completarea și revizuirea documentelor analizate, prin integrarea propunerilor formulate în prezentul aviz și prin instituirea unui cadru deschis de colaborare cu furnizorii non publici de servicii sociale, în special cu organizațiile neguvernamentale cu expertiză dovedită.</i> SOS Autism Moldova rămâne deschis pentru dialog și oferă disponibilitate în procesul de consultare și reformare a politicilor publice din domeniu.	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului respectiv. Modul de organizare a serviciilor sociale este reglementat de Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.
	III. Serviciul Social „Echipă Mobilă”	
	I. Considerații generale Serviciul „Echipă Mobilă” reprezintă una dintre cele mai importante forme de intervenție pentru copiii și tinerii cu tulburări din spectrul autist (TSA), în special în comunitățile unde nu există servicii specializate de terapie. În forma actuală, <i>proiectul Hotărârii de Guvern nu include specificații clare privind particularitățile intervenției pentru TSA și nu reglementează includerea profesioniștilor necesari pentru această categorie de beneficiari.</i>	Se acceptă Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate, inclusiv în varianta inițială prevede că în vederea realizării competențelor funcționale ale Serviciului, managementul, din cadrul Serviciului implică și alt personal în prestarea serviciilor „Echipă mobilă”, în funcție de necesitățile identificate conform nevoilor individuale ale

	În lipsa acestor prevederi, serviciul riscă să își piardă eficiența și relevanța, iar beneficiarii - dreptul fundamental la intervenție specializată, terapie comportamentală și suport specializat pentru dezvoltarea funcțională și incluziunea socială.	beneficiarilor, prevederi ce nu au fost afectate de prezentul proiect.
	II. Personalul necesar de completat pentru lucrul cu copiii și tinerii cu autism 1. Analist comportamental (IBAO/ echivalent local) 2. Terapeut comportamental (ABA therapist /RBT/ technician IBAO// echivalent local) 3. Ergoterapeut (Terapie ocupațională) 4. Logoped/terapeut de comunicare 5. Psiholog clinician / psihopedagog	Se acceptă Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate, inclusiv în varianta inițială prevede că în vederea realizării competențelor funcționale ale Serviciului, managementul, din cadrul Serviciului implică și alt personal în prestarea serviciilor „Echipă mobilă”, în funcție de necesitățile identificate conform nevoilor individuale ale beneficiarilor, prevederi ce nu au fost afectate de prezentul proiect.
	III. Servicii obligatorii necesare de adăugat (pentru copiii și tinerii cu autism+) 1. Terapia comportamentală (ABA / ESDM / Focus) 2. Terapia ocupațională cu integrare senzorială 3. Intervenție pentru dezvoltarea abilităților funcționale (AFLS/ABLLS-R) 4. Consultanță și instruire pentru părinți	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute și îmbunătățite, ținând cont de recomandările înaintate. Astfel, proiectul nou, conține inclusiv un standard nou, abordarea multidisciplinară, care prevede abordare comprehensivă a beneficiarului Serviciului, asistare multidisciplinară, în funcție de necesitățile individuale ale acestora.

	IV. Norma de intervenție și numărul de vizite 1. Creșterea flexibilă a numărului de vizite 2. Posibilitatea intervențiilor intensive 3. Revizuirea planului la fiecare 3 luni 4. Posibilitatea prestării intervențiilor în toate mediile relevante	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute și îmbunătățite, ținând cont de recomandările înaintate. Astfel, proiectul nou, conține inclusiv un standard nou, Program individualizat de asistență, în care se indică concret, pe etape și condiții sprijinul necesar, și servicii personalizate conform necesităților individuale ale beneficiarului Serviciului.
	V. Participarea familiei și colaborarea Implicarea activă a părinților și colaborarea cu instituțiile educaționale și medicale, ONG din domeniu	Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, îmbunătățite și expuse în redacție nouă, ținând cont de recomandările înaintate. Astfel, proiectul conține inclusiv un standard nou „Colaborare interinstituțională”, prin care prestatorul asigură colaborarea activă cu specialiști și instituțiile relevante conform activităților indicate în PIA.
	VI. Accesul organizațiilor non-profit Necesitatea contractării ONG-urilor specializate, inclusiv SOS Autism Moldova. Adică contractarea serviciilor de la prestatorii acreditați private (Modelul UE).	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului respectiv. Modul de prestare a serviciilor sociale este reglementat de Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.
UNHCR (MDACH/HCR/190 din data de 24.11.2025)	UNHCR recomandă includerea explicită a acestora pentru a asigura accesul egal la toate serviciile sociale și la drepturile aferente. Documentul prevede că <i>implementarea reformelor se va realiza fără costuri suplimentare, ceea ce ridică întrebări privind fezabilitatea, având în vedere creșterea standardelor de calitate și diversificarea serviciilor.</i>	Nu ține de obiectul de reglementare al proiectului Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național cu standardele și principiile Uniunii Europene, în

		contextul avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul și-a asumat modernizarea sistemului de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind aliniat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Necesitatea reglementării rezultă și din analiza cadrului secundar existent, care denotă lipsa uniformității, neconcordanței conceptuale și insuficientă corelare cu principiile europene privind viața independentă, incluziunea socială, prevenirea neglijării și protecția împotriva violenței. Proiectul intervine tocmai pentru a corecta aceste deficiențe, consolidând calitatea normelor și creând premisele aplicării uniforme a serviciilor sociale în conformitate cu standardele UE. De asemenea, proiectul are un rol esențial în raport cu cerințele Cartei Sociale Europene și alte instrumente internaționale privind protecția persoanelor cu dizabilități. Prin modernizarea cadrului normativ, statul demonstrează conformitatea cu obligațiile sale internaționale și creează un sistem de servicii
--	--	--

	În ceea ce privește accesibilitatea, deși reforma face referire la principiile Uniunii Europene, <i>documentele nu include încă: norme concrete de accesibilitate (arhitecturala, informațională și de comunicare), obligații privind adaptării rezonabile, standarde privind accesibilitatea informațiilor, audituri standardizate de accesibilitate etc.</i>	sociale care protejează efectiv drepturile persoanelor cu dizabilități. Respectiv, proiectul nu implică costuri bugetare suplimentare, reieșind din faptul că vizează exclusiv ajustări normative. Modificările propuse se referă la clarificări, armonizări și standardizări, care nu presupun alocări bugetare suplimentare Responsabilitățile instituționale existente rămân nemodificate, autoritățile utilizând resursele umane, financiare și administrative deja disponibile. Astfel, proiectul nu are impact asupra bugetului (argumentare expusă și în Nota de fundamentare la proiect) contribuind totodată la consolidarea cadrului normativ, la protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități și la avansarea procesului de integrare europeană fără a genera presiuni financiare suplimentare asupra bugetului de stat. Se acceptă Standardele minime de calitate au fost revăzute, îmbunătățite și expuse ținând cont de recomandările înaintate.
--	---	--

		Suplimentar, cadrul normativ deja reglementează expres obligația asigurării accesibilității pentru persoanele cu dizabilități. Potrivit Legii nr. 60/2012 privind <i>incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități</i>, <i>Capitolul III – Accesibilitatea</i>, autoritățile publice centrale și locale, precum și agenții economici, indiferent de forma de proprietate, sunt obligați să adapteze mijloacele de transport și infrastructura aferentă necesităților persoanelor cu dizabilități. Totodată, obiectele de menire socială trebuie amenajate astfel, încât să permită accesul facil al persoanelor cu dizabilități și al persoanelor cu mobilitate redusă, cu respectarea actelor normative aplicabile. Legea notată definește, de asemenea, noțiunile de „adaptare rezonabilă” - ajustări necesare care nu impun un efort disproporționat, și „design universal”, - proiectarea mediului, produselor și serviciilor pentru a fi utilizabile de toate persoanele, fără necesitatea unor adaptări suplimentare. Rezultă că legislația națională conține deja dispoziții clare privind respectarea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități.
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>(nr. 334 din 25.11.2025)</i>	1. <u>Considerații generale</u> Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) a examinat proiectul Hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative	Comentarii de context

	(privind prestarea serviciilor sociale/ pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate). CALM a analizat prevederile proiectului HG în cauză prin prisma respectării principiilor de organizare, funcționare și a intereselor autorităților administrației publice locale. Proiectului Hotărârii Guvernului este elaborat în scopul îmbunătățirii calității, eficienței și accesibilității serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități. 2. <u>Legislația aplicabilă</u> • Carta Europeană a Autonomiei Locale din 15.10.1985; • Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994; • Legea privind finanțele publice locale nr. 397/2003; • Legea privind descentralizarea administrativă nr. 435/2006; • Legea privind administrația publică locală nr. 436/2006.	
	Constatări/obiecții În urma analizei proiectului Hotărârii Guvernului, CALM a remarcat importanța dezvoltării unor servicii sociale calitative pentru îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu dizabilități și evitarea excluziunii sociale a acestui grup social vulnerabil. Totodată, au fost observate mai multe reglementări contradictorii și care afectează interesele APL I:	Comentarii de context
	1. <i>La pct. 1 din PHG</i>, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 711/2010 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu social specializat, prestat persoanelor cu dizabilități mintale și nu un serviciu social primar. În același timp, atragem atenția, că domeniul protecției sociale este un domeniu ce ține de competența Guvernului/APC (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017). Respectiv, obligația finanțării acestui serviciu social nu poate fi pusă în responsabilitatea APL I, făcându-se trimitere la prevederile art. 26-28 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, <i>astfel că redacția nouă a pct. 69 din Regulamentul-cadru va avea următorul cuprins „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de</i>	Se acceptă Redacția pct. 69 din Regulamentul-cadru a fost revizuită și va avea următorul cuprins: „69. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.

	<i>stat, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.</i>	
	În Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 711/2010, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Locuință protejată” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.	Se acceptă
	2. La pct. 2 din PHG, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu social specializat, prestat persoanelor cu dizabilități severe și nu un serviciu social primar. În același timp, atragem atenția, că domeniul protecției sociale este un domeniu ce ține de competența Guvernului/APC (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017). Respectiv, obligația finanțării acestui serviciu social nu poate fi pusă în responsabilitatea APL I, făcându-se trimitere la prevederile art. 26-28 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, astfel că redacția nouă a pct. 66 din Regulamentul-cadru va avea următorul cuprins „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.	Se acceptă parțial Redacția pct. 66 din Regulamentul-cadru a fost revizuită și va avea următorul cuprins „66. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.

	În Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 885/2015, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Casă comunitară” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.	Se acceptă
	3. La pct. 3 din PHG, subpct. 3.4.), în Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 314/2012, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social social „Asistență personală” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.	Se acceptă
	4. La pct. 4 din PHG, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu social specializat și nu un serviciu social primar. <i>Nu este clar, de ce din pct. 2 și pct. 4 a Regulamentului-cadru sunt excluse prevederile care stabilesc, că „Serviciul social „Echipă mobilă” (în continuare – Serviciul) se instituie prin decizia consiliului raional/municipal din unitățile administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, inclusiv municipiul Chișinău, Unitatea teritorială autonomă Găgăuzia și mun. Bălți”;</i> <i>că prestatori ai acestui serviciu sunt „autoritatea administrației publice locale de nivelul al doilea, inclusiv municipiul Chișinău, Unitatea</i>	Se acceptă parțial Tipologia serviciilor a fost revăzută în contextul legislației UE, astfel încât potrivit angajamentelor de aderare la UE, statul și a asumat modernizarea sistemului de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind alineat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Proiectul a fost ajustat la prevederile Legii 123/2010 cu privire la serviciile sociale la Capitolul III. Organele abilitate cu prestarea serviciilor sociale.

	<i>teritorială autonomă Găgăuzia și mun. Bălți, precum și prestatorii privați care au creat Serviciul”.</i> Se creează bănuiala rezonabilă, că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea Serviciului social „Echipă mobilă” pe umerii APL I și prestatorilor privați, modificând prevederile pct. 62 a Regulamentului-cadru, care prevăd drept surse de finanțare a serviciului „bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, bugetul mun. Bălți, bugetul central al unității teritoriale autonome Găgăuzia (Gagauz-Yeri), după caz; mijloace speciale; alte surse, conform legislației în vigoare.”, cu prevederi noi ce fac trimitere la prevederile art. 26-28 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care prevăd drept surse de finanțare a serviciului inclusiv bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi. Aceste modificări se încearcă a fi promovate, în condițiile în care Guvernul/APC are potrivit legii competența în domeniul protecției sociale (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017). În contextul celor expuse mai sus, <i>considerăm că prevederile din pct. 2 și pct. 4 a Regulamentului-cadru care au fost expuse mai sus și se intenționează excluderea acestora, urmează a fi păstrate, cu completările necesare detalierii serviciului, respectiv redacția nouă a pct. 62 din Regulamentul-cadru va avea următorul cuprins „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, precum și din alte surse, conform legislației”.</i>	Se acceptă parțial Punctul 52 din Regulamentul-cadru în variant inițială nemodificată, conține aceste prevederi, respective, proiectul dat nu operează modificări la acesta.
	În Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 722/2011, <i>numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Echipă mobilă” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.</i>	Se acceptă
	<i>5. La pct. 5 din PHG,</i> Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Respiro”, aprobat prin Hotărârea	Se acceptă parțial Tipologia serviciilor a fost revăzută în contextul legislației UE, astfel încât potrivit angajamentelor

Guvernului nr. 413/2012 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu social specializat și nu un serviciu social primar. <i>Nu este clar, de ce din pct. 4 a Regulamentului-cadru sunt excluse prevederile care stabilesc, că „Serviciul social „Respiro” este un serviciu specializat”;</i> <i>că prestatori ai acestui serviciu sunt „agențiile teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială, structurile responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău sau din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, precum și asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația, având domeniul de activitate în sfera socială”.</i> Se creează bănuiala rezonabilă, <i>că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea Serviciului social „Respiro” pe umerii APL I și prestatorilor privați</i>, modificând prevederile pct. 52 a Regulamentului-cadru, care prevăd drept surse de finanțare a serviciului „bugetele agențiilor teritoriale de asistență socială, prin intermediul structurii teritoriale de asistență socială, structurilor responsabile de asistența socială din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia; mijloacele speciale; alte surse, conform legislației în vigoare.”, cu prevederi noi ce fac trimitere la prevederile art. 26-28 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care prevăd drept surse de finanțare a serviciului inclusiv bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi. Aceste modificări se încearcă a fi promovate, în condițiile în care Guvernul/APC are potrivit legii competența în domeniul protecției sociale (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017). În contextul celor expuse mai sus, <i>considerăm că prevederile din pct. 4 a Regulamentului-cadru care au fost expuse mai sus și se intenționează excluderea acestora, urmează a fi păstrate, respectiv redacția nouă a pct. 52 din Regulamentul-cadru va avea următorul cuprins „Finanțarea</i>	de aderare la UE, statul și a asumat modernizarea sistemului de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind alineat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Se acceptă parțial
--	---

	<i>Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, precum și din alte surse, conform legislației”.</i>	Punctul 52 din Regulamentul-cadru este expus în redacție nouă și va avea următorul cuprins: „52. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.
	<i>În Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 413/2012, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Respiro” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.</i>	Se acceptă
	6. La pct. 6 din PHG, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 75/2014 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu social specializat și nu un serviciu social primar. Nu este clar, de ce din pct. 2 a Regulamentului-cadru sunt excluse prevederile care stabilesc, că „Serviciul social „Plasament familial pentru adulți” este un serviciu specializat”. Nu este clar de ce autorii modificărilor la Regulamentul-cadru nu vin cu modificări ale prevederilor pct. 68 din Regulamentul-cadru, care prevăd că „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul mijloacelor financiare alocate de prestator, precum și din alte surse, conform legislației” și care	Se acceptă parțial Tipologia serviciilor a fost revăzută în contextul legislației UE, astfel încât potrivit angajamentelor de aderare la UE, statul și a asumat modernizarea sistemului de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind alineat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei. Se acceptă parțial

	sunt în contradicție: cu prevederile pct. 69 din Regulamentul-cadru, care reglementează dreptul beneficiarului la „alocația unică la plasament de lungă durată și la alocația lunară pentru întreținere”; cu prevederile pct. 77 din Regulamentul-cadru, care la fel reglementează că „Beneficiarii serviciului primesc alocații unice și lunare pentru întreținere, conform pct. 69 din prezentul Regulament”, dar și că beneficiarii „se consideră că sînt la întreținerea deplină a statului și drepturile lor la prestații de asigurări sociale și asistență socială se realizează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare”. Observăm, că alocațiile unice și lunare pentru întreținere se plătesc din bugetul de stat, beneficiarii se consideră că sînt la întreținerea deplină a statului, dar în această privință nu există o reglementare expresă cu privire la sursa de finanțare a acestui serviciu, ceea ce creează confuzii. Respectiv, <i>pct. 68 din Regulamentul-cadru urmează a fi expus într-o nouă redacție, care ar stipula clar sursa de finanțare a Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, precum și din alte surse, conform legislației”.</i>	La punctele vizate în propunere, nu au fost operate modificări, respectiv, rămîn în variant expusă în Regulamentul cadru.
	<i>La pct. 78 din Regulamentul-cadru, nu este clar de se exclude textul „și cele de asistență socială”, dacă responsabilitatea pentru modul de prestare a serviciilor sociale revine structurilor teritoriale de asistență socială, astfel că ar urma să se excludă textul „de asigurări sociale și cele”.</i>	Se acceptă. La textul punctului 78. Au fost operate modificări.
	<i>În Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 75/2014, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Plasament familial pentru adulți” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.</i>	Se acceptă
	7. La pct. 7 din PHG, nu este clară modificarea propusă la pct. 17 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”, aprobat prin Hotărîrea	Se acceptă Punctul 7.3.8. a fost modificat.

	Guvernului nr. 569/2019 (în continuare – Regulament –cadru), care va prevedea că „Pentru examinarea eligibilității admiterii în Centru, solicitantul/reprezentantul legal depune o cerere la „structura teritorială de asistență socială în a cărei rază teritorială se află domiciliul sau reședința acesteia, după caz, la prestatori privați.”, în condițiile în care potrivit pct. 3 din Regulamentul-cadru „Centrul se instituie de către autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, Agenția Teritorială de Asistență Socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale sau de către prestatorii privați, dacă aceștia asigură cerințele acreditării pentru serviciul respectiv, în condițiile legislației”. Respectiv, reglementarea depunerii cererii pentru <i>admiterea într-un Centru de zi nu poate fi exclusiv la Structura Teritorială de Asistență Socială, dacă Centru de zi este instituit de către autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.</i> <i>Redacția propusă a pct. 17 din Regulamentul-cadru este în contradicție cu prevederile pct. 3 din Regulamentul-cadru, astfel că modificare propusă la pct. 17 din Regulamentul-cadru urmează a fi adusă în concordanță cu prevederile pct. 3 din Regulamentul-cadru.</i>	
	În Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 569/2019, <i>numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.</i> În legătură cu necesitatea dezvoltării și prestării serviciilor sociale, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, nu este clar de ce APC nu colaborează cu APL I (care se află cel mai aproape de beneficiari), prin examinarea posibilității delegării competențelor în domeniul prestării serviciilor	Se acceptă Totodată, Regulamentul cadru, prevede identificarea și referirea potențialilor beneficiari către Serviciu, inclusiv implicarea asistentului social comunitar la evaluarea complexă a necesităților acestora.

	sociale către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe (APL I dispunând de bugete limitate), în condițiile unui acces limitat al persoanelor cu dizabilități, în special din localitățile rurale, la serviciile sociale oferite de APC și prestatorii privați. În cazul imposibilității asigurării tuturor Standardelor minime de calitate pentru organizarea și funcționarea Centrelor de zi pentru persoane cu dizabilități, care ar complica acreditarea acestor Centre de zi, trebuie oferită o anumită flexibilitate prestatorilor (minimizând impactul birocratizării, care ar putea bloca/tergiversa asistența necesară persoanelor cu dizabilități) și facilitată prestarea acestui serviciu cât mai aproape de beneficiari. Delegarea competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale de către APC către APL I, cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe, ar putea fi realizată după modelul delegării competențelor în domeniul educației, APL I alocând și gestionând spațiile/edificiile pentru Centre de zi, așa cum în prezent gestionează instituțiile publice preșcolare și extrașcolare în spațiile/edificiile proprietate a APL I.	
	8. La pct. 8 din PHG, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 539/2023 (în continuare – Regulament – cadru), reglementează un serviciu socio-medical specializat și nu un serviciu social primar. Pe de o parte, potrivit noii redacții a pct. 2 din Regulamentul-cadru, Serviciul de protezare și ortopedie (în continuare – Serviciu) este un serviciu socio-medical specializat, instituit de către agenția teritorială de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia (în continuare - Prestator al serviciului), pe de altă parte se modifică prevederile pct. 30 din Regulamentul-cadru cu prevederi noi ce fac	Se acceptă „30. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, bugetele municipiului Chișinău și al unității teritoriale autonome Găgăuzia, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.

	trimitere la prevederile art. 26-28 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care prevăd drept sursă de finanțare a serviciului inclusiv bugetele unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi. Se creează bănuiala rezonabilă, că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea Serviciului de protezare și ortopedie pe umerii APL I, în condițiile în care APL I nu instituie astfel de servicii, dar și ignorând faptul că Guvernul/APC are potrivit legii competența în domeniul protecției sociale (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017) și trebuie să finanțeze serviciile sociale din bugetul de stat. În contextul celor expuse mai sus, considerăm că pct. 30 din Regulamentul-cadru trebuie expus după cum urmează: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, precum și din alte surse, conform legislației”.	
	În Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 539/2023, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciului de protezare și ortopedie urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.	Se acceptă
	9. În Anexa nr. 2 la Hotărîrea Guvernului nr. 198/2019, numerotarea prevederilor din nouă redacție a Standardelor minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități urmează a fi modificată și expusă similar prevederilor actuale.	Se acceptă
	10. Nu este clar de ce termenii „serviciu social specializat” și „serviciu social cu specializare înaltă” din mai multe acte normative analizate sunt înlocuiți cu alte termene, evitând încadrarea serviciilor sociale în clasificarea acestora reglementată în art.6 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, care oferă claritate, inclusiv în legătură cu responsabilitatea tuturor subiecților din domeniul serviciilor sociale. Nu vrem să credem, că astfel de modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea majorității serviciilor	Tipologia serviciilor a fost revăzută în contextul legislației UE, astfel încât potrivit angajamentelor de aderare la UE, statul și a asumat modernizarea sistemului de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul contribuie direct la realizarea acestor obligații, fiind alineat prevederilor Planului de Creștere Economică al UE – Pilonul 4 „Capitalul

	sociale pe umerii APL I și prestatorilor privați, în condițiile în care Guvernul, având potrivit legii competența în domeniul protecției sociale, nu a mers pe calea descentralizării și delegării competențelor în domeniul prestării serviciilor sociale către APL I (care se află cel mai aproape de beneficiari), cu alocarea resurselor financiare necesare și suficiente realizării acestei competențe, ci a realizat reforma „Restart”, centralizând domeniul asistenței sociale, inclusiv prin crearea de noi structuri birocratice, cum ar fi ATAS-urile, cu creșterea cheltuielilor pentru aparatul administrativ, care de facto nu prestează servicii sociale beneficiarilor. <i>Astfel, considerăm, că termenii „serviciu social specializat” și „serviciu social cu specializare înaltă” din mai multe acte normative analizate urmează a fi păstrați, pentru a corespunde cu clasificarea serviciilor sociale reglementată în art.6 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.</i>	social”, Reforma 4.10, care impune actualizarea standardelor și dezvoltarea unui sistem coerent, centrat pe drepturile persoanei.
	Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că proiectul Hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative (<i>privind prestarea serviciilor sociale/ pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate</i>) <i>poate fi propus pentru aprobare, cu condiția luării în considerare a obiecțiilor expuse, identificării unor mecanisme de suport pentru persoanele cu dizabilități care se află în localitățile unde nu există Servicii sociale, co-finanțării Serviciilor sociale existente gestionate de către APL I, astfel că nici o persoană cu dizabilități să nu fie lăsată în urmă.</i>	Se acceptă
	Expertizare	
Ministerul Justiției (nr. 04/2-12233 din 12.12.2025)	Sub aspectul intenției de reglementare, în contextul notei de fundamentare, elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului pentru modificarea unor acte normative are la bază angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare la Uniunea Europeană și implementarea reformelor structurale prevăzute în documentele strategice naționale și europene.	Comentariu de context

	Aferent rigorilor de tehnică legislativă, la proiect se vor reține următoarele observații și propuneri. Cu titlu de remarcă generală, în conformitate cu art. 63 alin. (4) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative (în continuare - Legea nr. 100/2017), dacă urmează a fi modificate mai mult de două acte normative, lista acestor modificări se expune în anexa la proiectul actului normativ de bază.	
	În denumirea proiectului hotărârii cuvintele „<i>acte normative</i>” se vor substitui cu cuvintele „<i>hotărâri ale Guvernului</i>”, conform uzanțelor normative.	Se acceptă
	Cu referire la clauza de adoptare, se va ține cont de prevederile art. 44 alin. (1) din Legea nr. 100/2017, potrivit căroră „Clauza de adoptare a actului normativ constă într-o propoziție care cuprinde denumirea autorității publice emitente și decizia de adoptare, aprobare sau emitere a actului normativ, iar pentru proiectele de legi cuprinde și categoria acestora. Clauza de adoptare a actului normativ poate conține, după caz, și temeiul legal de adoptare a actului normativ respectiv.”. Prin urmare, <i>în clauza de adoptare se va indica doar temeiul juridic concret pentru emiterea prezentului act normativ, referințele la alte norme ale actelor normative care nu constituie temei juridic de adoptare a actului normativ elaborat (nu constituie temei juridic pentru obiectul de reglementare al proiectului), nu se vor indica în clauza de adoptare.</i> Astfel, în clauza de adoptare urmează a fi indicate concret articole din legile menționate ce constituie temei legal pentru intervenția propusă. De menționat că, instrumentele juridice sau actele normative de reglementare secundară, cum ar fi hotărârile Guvernului, în speță cele cu caracter normativ ce necesită a fi elaborate/adoptate, trebuie să derive din textul legii sau actul normativ superior. Drept urmare, se poate afirma că legea instituie limitele juridice ale puterii normative ale executivului, în sensul că acesta din urmă acționează în cadrul stabilit de lege, fără a depăși limitele competenței sale legale. De asemenea, din clauza de adoptare cuvintele „<i>și completările</i>” se vor exclude, deoarece, în conformitate cu art. 62 din Legea nr. 100/2017,	Se acceptă

	modificarea actului normativ constă în schimbarea oficială a textului actului, inclusiv a dispozițiilor finale sau tranzitorii, realizată prin modificări, excluderi sau completări ale unor părți din text. Prin urmare, <i>nu este necesară referința la completare, deoarece modificările includ și completări</i> (valabil și pentru dispozițiile de modificare de la pct.1 și pct. 8).	
	<i>Cu referire la pct. 1 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 711/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” și a Standardelor minime de calitate:</i>	-
	În dispoziția de modificare a sbp. 1.2 se va exclude referința la Regulament și denumirea acestuia, fiind excedente în cazul dat (observație valabilă pentru toate cazurile similare din proiect).	Se acceptă
	Sbp. 1.2.2 și 1.2.3 se vor comasa într-un singur subpunct, care se va plasa în debutul modificărilor propuse la anexa nr. 1.	Se acceptă
	Cu referire la sbp. 1.2.4, amintim că, conform uzanțelor de redactare a dispozițiilor normative, în cazul expunerii în redacție nouă a conținutului unui element structural se va utiliza sintagma „<i>va avea următorul cuprins</i>”, urmată de redarea textului nou, în context se va substitui textul „<i>se expune în următoarea redacție nouă cu următorul cuprins:</i>” cu textul „<i>va avea următorul cuprins:</i>” (observație valabilă pentru toate cazurile similare din proiect).	Se acceptă
	Dispoziția de modificare de la sbp. 1.2.5 se va expune în felul următor: „<i>Denumirea secțiunii a 2-a din capitolul III va avea următorul cuprins:</i>”.	Se acceptă După renumerotare, 1.2.4.
	La sbp. 1.2.8, conform uzanțelor normative, completarea unui text sau alineat, fără a specifica ordinea în care se inserează cuvintele, semnifică, conform regulii generale de tehnică legislativă, completarea textului la sfârșitul acestuia. Prin urmare, în dispoziția de modificare se vor exclude cuvintele „<i>în final</i>”, ca fiind inutile (observație valabilă pentru toate cazurile similare din proiect)	Se acceptă

La sbp. 1.2.9 , recomandăm revizuirea și reformularea intenției de modificare având în vedere că este formulată defectuos. Totodată, se va atrage atenția la relevanța substituirii sintagmei „managerul de caz” cu cuvântul „Prestatorul” la punctele 24, 25, 29, 45, 46, 48, în sensul noțiunilor prevăzute la pct. 3 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Locuință protejată” aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 711/2010, precum și în art. 7 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (obieecție valabilă pentru sbp. 1.2.11 - 1.2.20, precum și conținutul Standardului 24. Depunerea și examinarea sesizărilor).	Se acceptă
La sbp. 1.2.20 , prin care se modifică pct. 67 , se vor integra modificările propuse la sbp. 1.2.20.1, 1.2.20.2 și 1.2.20.3 , deoarece vizează același punct.	Se acceptă
Recomandăm revizuirea și reformularea intenției de modificare expusă la sbp. 1.3 , în felul următor: „ anexa nr. 1 se completează cu subpunctul 51) cu următorul cuprins: ”.	Se acceptă
Cu referire la pct. 2 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate:	-
Având în vedere că Hotărârea Guvernului nr. 885/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate, a fost supusă modificărilor, dispoziția de modificare a acesteia urmează a fi completată cu textul „cu modificările ulterioare ”.	Se acceptă
La sbp. 2.1.3. și 2.1.4 sugerăm autorului să revadă intenția de modificare, având în vedere că aceasta ar conduce la confundarea noțiunilor propuse spre substituie cu noțiunea de „Manager de caz”.	Se acceptă
La sbp. 2.2.2 , se va revizui și reformula conținutul propus, având în vedere că, potrivit uzanțelor normative trimiterele la prevederile normative se indică în ordine descrescătoare: articol, alineat, literă (respectiv punct, subpunct etc., pentru alte acte normative), tipul actului (lege, hotărâre, ordin etc.), numărul, ca element de identificare, anul în care a fost adoptat,	Se acceptă

	aprobat sau emis și denumirea actului normativ (obiecție valabilă pentru tot conținutul proiectului). Iar la schimbarea unor cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „<i>cuvintelor</i>” respective, iar la schimbarea unor cifre/semne și cuvinte din conținutul textului unui act normativ, se menționează despre substituirea „<i>textului</i>”.	
	Dispoziția de modificare de la sbp. 2.2.3 se va reda în felul următor: „ <i>punctul 6 se completează cu un enunț cu următorul cuprins:</i> ”, conform uzanțelor normative.	Se acceptă
	La sbp. 2.2.8.2 textul „ <i>un subpunct nou 4¹</i> ” se va substitui cu textul „ <i>subpunctul 4¹</i> ”.	Se acceptă
	La sbp. 2.2.9 , pentru integrare armonioasă a conținutului propus, se va reformula conținutul propus, având în vedere că a fost omisă conjuncția „ <i>de</i> ”.	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 3 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a standardelor minime de calitate.</i>	-
	Având în vedere că Hotărârea Guvernului nr. 314/2012 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală” și a Standardelor minime de calitate, a fost supusă modificărilor, <i>dispoziția de modificare a acesteia urmează a fi completată cu textul „cu modificările ulterioare”,</i> cuvântul „ <i>Standardelor</i> ” se va reda cu majusculă, iar sursa de publicare se va indica după următoarea schemă: „ <i>(Monitorul oficial al Republicii Moldova, anul publicării, numărul Monitorului, numărul articolului)</i> ”.	Se acceptă
	La sbp. 3.3.4.2 , pornind de la volumul modificărilor propuse la noțiunea de „management de caz”, se recomandă expunerea acesteia în redacție nouă.	Se acceptă

	La sbp. 3.3.4.3, în dispoziția de modificare cuvintele „<i>o noțiune nouă</i>” se vor substitui cu textul „<i>noțiunea „Comisia multidisciplinară”</i>” (valabil și pentru sbp. 4.4.3.3, 7.3.4.2). Totodată, cu referire la conținutul acestei noțiuni, înainte de cuvântul „<i>administrației</i>” se va completa cu cuvântul „<i>autorităților</i>”, pentru precizia normei.	Se acceptă
	La sbp. 3.3.13, amintim că, pentru exprimarea normativă a intenției de scoatere din vigoare a unor prevederi, se utilizează cuvintele „se abrogă” și nu „<i>se exclude</i>”. Sintagma „<i>se exclude</i>” se utilizează doar în cazul excluderii unor cuvinte, sintagme, propoziții. Astfel, în cazul dat cuvintele „<i>se exclude</i>” se vor substitui cu cuvintele „se abrogă” (observație valabilă pentru toate cazurile similare din proiect).	Se acceptă
	La sbp. 3.3.15, intenția de modificare se va revizui ținând cont de uzanțele de redactare a actelor normative.	Se acceptă
	La sbp. 3.3.16, semnalăm că completarea hotărârii cu anexa nr. 3 urmează a fi redată după epuizarea tuturor modificărilor propuse la anexele nr. 1 și nr. 2. Totodată, atenționăm că autorul nu a prezentat spre examinare conținutul anexei nr. 3.	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 4 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă mobilă” și a standardelor minime de calitate:</i>	-
	În dispoziția de modificare se va indica sursa publicării Hotărârii Guvernului nr. 722/2011, în felul următor: „<i>(Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 160-163, art. 794)</i>”.	Se acceptă
	La sbp. 4.4.4 cuvântul „<i>textul</i>” se va substitui cu cuvântul „enunțul”.	Se acceptă
	Sbp. 4.4.14 se va reda în felul următor: „<i>la punctele 9 subpct. 2), 29, 30 subpct. 4), 31, 32, 33, 34, 35, 36, 45, 56, 57, 58, 60</i>, cuvântul „<i>echipa</i>” la orice formă gramaticală se substituie cu cuvântul „Comisia”, la forma gramaticală corespunzătoare;”.	Se acceptă

	Conținutul sbp. 4.4.19.1 se va integra la sbp. 4.4.19 , întrucât constituie unica modificare la anexa nr. 1 la Regulamentul-cadru.	Se acceptă
	La fel, și în cazul sbp. 4.4.19.3 , care se va comasa cu sbp. 4.4.19.2 , fiind renumerotat corespunzător, deoarece vizează modificarea anexei nr. 2 la Regulamentul-cadru.	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 7 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 569/2019 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități” și a Standardelor minime de calitate:</i>	-
	Având în vedere că Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 a fost supusă modificărilor, <i>dispoziția de modificare a acesteia urmează a fi completată cu textul „cu modificările ulterioare”.</i>	Se acceptă
	La sbp. 7.3.2, recomandăm revizuirea conținutului propus, pentru a asigura integrarea armonioasă a acestuia la textul de bază.	Se acceptă
	A se redacta conținutul propus la sbp. 7.3.3 , având în vedere formularea defectuoasă a acestuia, prin excluderea cuvântului „ <i>expune</i> ”.	Se acceptă
	Soluția normativă propusă la sbp. 7.3.5 se va redacta, ținând cont de rigorile de redactarea a actelor normative. Astfel, dispoziția de modificare se va reda în felul următor: <i>„punctul 10 se completează subpunctele 6) și 7) cu următorul cuprins:”.</i> În același timp, cu referire la conținutul sbp. 7) propus spre completare, se va examina posibilitatea modificării sbp. 4) , întrucât conține reglementări similare celor propuse la sbp. 7) .	Se acceptă
	Sbp. 7.3.14-7.3.16 se vor renumera corespunzător, deoarece vizează modificarea anexei la Regulamentul-cadru. Astfel, acestea vor deveni sbp. 7.3.13.1-7.3.13.3.	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 8 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 539/2023 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de protezare și ortopedie și a Standardelor minime de calitate:</i>	-
	În dispoziția de modificare:	

	se va indica corect sursa publicării hotărârii, după cum urmează: <i>„(Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 302–305, art. 701)”</i> ;	Se acceptă
	textul „ , <i>cu modificările și completările ulterioare,</i> ” se va exclude, întrucât Hotărârea Guvernului nr. 539/2023 nu a fost supusă modificărilor.	Se acceptă
	La sbp. 8.1.1 semnalăm că modificarea propusă la pct. 2 trebuie să fie separată de cele propuse <i>la pct. 10, 11 și 13</i> , la care se va indica deja <i>„Prestator al serviciului”</i> , acestea fiind incluse la sbp. 8.1.5 .	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 9 - modificarea Hotărârii Guvernului nr. 198/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate:</i>	-
	În dispoziția de modificare:	
	se va indica corect sursa publicării hotărârii, după cum urmează: <i>„(Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132–138, art. 252)”</i> ;	Se acceptă
	cuvintele <i>„cu următoarele modificări”</i> se vor substitui cu cuvintele <i>„se modifică după cum urmează”</i> .	Se acceptă
	La sbp. 9.3.3 în dispoziția de modificare se va exclude denumirea capitolului I și a secțiunii a 3-a, iar cuvintele <i>„două Standarde noi”</i> se vor substitui cu cuvântul <i>„standardele”</i> , (observațiile valabile și pentru sbp. 9.3.4 și 9.3.5).	Se acceptă
	<i>Cu referire la pct. 10 - abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 824/2008 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale prestate în centrele de zi pentru copii cu dizabilități, în dispoziția de modificare:</i>	-
	se va indica corect sursa publicării hotărârii, după cum urmează: <i>„ (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 122 -124, art. 831)”</i> ;	Se acceptă
	având în vedere că Hotărârea Guvernului nr. 824/2008 a fost supusă modificărilor, după sursa de publicare a acesteia, se va completa cu textul <i>„cu modificările ulterioare ”</i> .	Se acceptă

	Cu titlu de recomandare generală pentru întreg conținutul proiectului hotărârii:	-
	Modificările se expun în ordinea elementelor structurale din actul supus modificării, iar în cazul modificării mai multor acte normative, modificările se expun în ordinea cronologică a datei adoptării/aprobării actelor normative modificate. <i>Referințele la prevederile care se propun spre modificare se indică în ordine descrescătoare.</i>	Se acceptă
	Pentru exprimarea normativă a intenției de modificare a actului normativ se nominalizează expres textul vizat, cu toate elementele de identificare necesare, iar dispoziția propriu-zisă se formulează utilizându-se sintagma „se modifică după cum urmează:”, urmată de redarea modificărilor. În cazul expunerii în redacție nouă a conținutului unui element structural sau a unei părți a acestuia, sau în cazul operațiunii de completare cu o nouă dispoziție se va utiliza sintagma „va avea următorul cuprins:”, urmată de redarea noului text.	Se acceptă Textul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (<i>privind prestarea serviciilor sociale/ pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate</i>), a fost revăzut.
Centrul Național Anticorupție (nr. 06/2/22428 din 12.12.2025)	Proiectul hotărârii se va redacta ținând cont că, în cazul operării unei modificări care presupune substituirea unei structuri stabile cum ar fi denumirea unui minister, a unei agenții, a unui sistem etc. se va utiliza termenul „sintagma”. La schimbarea unor cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „cuvintelor” respective, iar la schimbarea unor cifre/semne și cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „textului”.	Se acceptă Textul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (<i>privind prestarea serviciilor sociale/pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate</i>), a fost revăzut.
	Analizând normele elaborate <i>s-a constatat că scopul declarat de către autor în nota de fundamentare corespunde scopului real al proiectului.</i> Prevederile proiectului <i>promovează interesul public îmbunătățirea calității, eficienței și accesibilității serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități, fapt care nu este în detrimentul interesului public general</i> (în sensul prevăzut în Legea integrității nr.82 din 25 mai 2017).	Propuneri și obiecții nu sunt În procesul de promovare a proiectului, CNA a confirmat respectate rigorilor de asigurare a transparenței decizionale.

	<i>Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 al Legii cu privire la actele normative nr.100 din 22 decembrie 2017.</i> <i>Textul proiectului este expus într-un limbaj simplu, clar și concis, cu respectarea regulilor gramaticale și de ortografie, întrunind cerințele prevăzute de art.54 din Legea nr.100/2017.</i> <i>În textul proiectului nu au fost identificate norme contradictorii sau conflicte dintre prevederile acestuia cu reglementările altor acte normative în vigoare.</i> Autorul a prezentat Sinteza avizelor parvenite în cadrul procesului de consultare publică a proiectului de către autoritățile responsabile de implementarea prevederilor conținute în proiect/instituțiilor interesate, fapt ce denotă aspectul definitiv al acestuia și întrunirea condițiilor stabilite de prevederile art.36 al Legii nr.100/2017, coroborat cu art.28 al Legii nr.82/2017 - pentru efectuarea expertizei anticorupție. În procesul de promovare a proiectului, <i>au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale</i> statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) al Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional. <i>Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă</i> statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) al Legii cu privire la actele normative nr.100 din 22 decembrie 2017. <i>Implementarea prevederilor propuse, poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este în detrimentul interesului public general</i> (în sensul prevăzut în Legea integrității nr. 82/2017).	
	Avizare repetată	
Ministerul Sănătății (nr. 16/3920 din 10.12.2025)	Lipsa de obiecții și propuneri.	Propuneri și obiecții nu sunt

Congresul Autorităților Locale din Moldova (nr. 379 din 12.12.2025).	1. Considerații generale Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) a examinat proiectul definitivat a Hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale/ pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate). CALM a analizat prevederile proiectului HG în cauză prin prisma respectării principiilor de organizare, funcționare și a intereselor autorităților administrației publice locale. 2. Legislația aplicabilă • Carta Europeană a Autonomiei Locale din 15.10.1985; • Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994; • Legea privind finanțele publice locale nr. 397/2003; • Legea privind descentralizarea administrativă nr. 435/2006; • Legea privind administrația publică locală nr. 436/2006.	Comentarii de context
	3. Constatări/obiecții:	
	La pct. 6 din PHG, în Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.75/2014 (în continuare – Regulament – cadru), <i>nu este reglementat clar că sursa de finanțarea Serviciului social „Plasament familial pentru adulți” este bugetul de stat, dat fiind faptul că alocațiile unice și lunare pentru întreținere se plătesc din bugetul de stat, beneficiarii se consideră că sînt la întreținerea deplină a statului.</i> Respectiv, <i>reiterăm necesitatea ca pct. 68 din Regulamentul-cadru să fie expus într-o nouă redacție, care ar stipula clar sursa de finanțare a Serviciului social „Plasament familial pentru adulți”: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, precum și din alte surse, conform legislației”.</i>	Se acceptă
	La pct. 7 din PHG, nu este clară modificarea propusă la pct. 17 din Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Centrul de zi pentru persoane cu dizabilități”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 569/2019 (în continuare – Regulament–cadru), care va	Se acceptă La pct. 17, este reglementată depunerea cererii pentru admiterea în Centru de zi, către general „Prestator”, care include și APL I.

	prevedea că „Pentru examinarea eligibilității admiterii în Centru, solicitantul/reprezentantul legal depune o cerere la „structura teritorială de asistență socială în a 2 cărei rază teritorială se află domiciliul sau reședința acesteia, după caz, la prestatori privați.”, în condițiile în care potrivit pct. 3 din Regulamentul-cadru „Centrul se instituie de către autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, agenția teritorială de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale sau de către prestatorii privați, dacă aceștia asigură cerințele acreditării pentru serviciul respectiv, în condițiile legislației”. Respectiv, reglementarea depunerii cererii pentru admiterea într-un Centru de zi nu poate fi exclusiv la structura teritorială de asistență socială, dacă Centru de zi este instituit de către autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și structurile responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia. Reiterăm, că <i>redacția propusă la pct. 17 din Regulamentul-cadru este în contradicție cu prevederile pct. 3 din Regulamentul-cadru, astfel că modificarea propusă la pct. 17 din Regulamentul-cadru urmează a fi adusă în concordanță cu prevederile pct. 3 din Regulamentul-cadru.</i>	
	Congresul Autorităților Locale din Moldova consideră că <i>proiectul definitivata Hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative (privind prestarea serviciilor sociale/pe domeniul asigurării drepturilor persoanelor cu dizabilități la trai independent și incluziune în comunitate) poate fi propus pentru aprobare, cu condiția luării în considerare a obiecțiilor expuse.</i>	CALM susține promovarea proiectului.

Comisia Europeană	SERVICIUL Asistență personală Chestiune: Regulamentul-cadru nu impune revizuirea periodică a beneficiarilor activi și a celor de pe listele de așteptare, chiar dacă eligibilitatea se poate schimba în timp, ceea ce riscă să nu asigure faptul că sprijinul ajunge la persoanele cele mai vulnerabile – persoanele cu nevoi ridicate de îngrijire și sprijin. Recomandare: COM recomandă includerea unor dispoziții clare privind revizuirea periodică a beneficiarilor activi și a celor de pe lista de așteptare, asigurând echitatea și capacitatea de reacție la nevoile în schimbare. Asigurarea faptului că persoanelor cu handicap grav care locuiesc în zone îndepărtate în care accesul la alte servicii sociale este limitat li se garantează dreptul la asistență personală. Includerea unor criterii clare de prioritizare a acestor grupuri pentru admiterea la servicii, pentru a preveni excluderea și inechitatea. Să introducă dispoziții pentru a consolida recrutarea și formarea asistenților personali în parteneriat cu Agenția Națională a Muncii, în special în regiunile insuficient deservite. Diversificarea mecanismului financiar pentru dezvoltarea și furnizarea de servicii de asistență personală.	Se acceptă Proiectul hG a fost completat cu pct-le.8¹, 8², 15, 34¹, 34², 34³, 58¹.
	SERVICIUL Protezare și Ortopedie Chestiune: Serviciul de ortopedie și protetică este un serviciu specializat furnizat la nivel național de Centrul Republican Experimental de Protetică, Ortopedie și Reabilitare. Recomandare: Reglementările care reglementează organizarea și funcționarea Serviciului și standardele minime de calitate ar trebui să se refere în mod specific la acest Centru Republican Experimental pentru Protetică, Ortopedie și Reabilitare ca furnizor de servicii. Activitatea specialiștilor angajați la nivel raional ca tehnicieni proteticieni trebuie reglementată printr-o instrucțiune metodologică care să asigure legătura dintre intervențiile efectuate de asistentul social comunitar și Centrul Republican Experimental de Protetică, Ortopedie și Reabilitare.	Se acceptă Proiectul hG a fost completat cu pct-le. 4¹, 11¹, 13¹, 19¹, 34, 35 , și modificate pct. 2. Și 32.

SECRETAR DE STAT

Vasile CUȘCA